The U.S. Experience with Streamlining and Integrating UI Delivery Networks:
An Evaluation Synthesis

by
Marilyn Knock

23 May 1995

Insurance Programs Directorate
Evaluation Branch, Strategic Policy
Human Resources Development Canada
Ottawa, Ontario

Table of Content

- Executive Summary
- Acknowledgements
- Introduction
- Experience with new Technologies and Automation for UI
- Experience with Program Integration and site Rationalization
- A Summary of Lessons Learned from the U.S. Experience
- Table 1: Summary of State UI Delivery Systems

Executive Summary

Purpose

- This study provides practical input into the review of UI operations by presenting a scan of the U.S. experience with streamlining UI delivery networks and integrating the delivery of UI with other programs.
    - In particular, it identifies applications being adopted or tested in the U.S. — and draws together available information on the assessment of these applications and the lessons learned.

Background

- The goal in Canada is to design an integrated, affordable, highly flexible and decentralized service network for UI.
- The consideration of automation and new technologies is a major part of the development of a new service delivery network in Canada.
- In the U.S., each state administers and delivers its own UI program. As a result, the states are using or experimenting with a variety of automation, new technologies and methods of program integration for their UI delivery systems.

Key Findings

- Few if any states are really re-engineering their UI systems. The emphasis tends to be on improving specific components of the existing delivery network, rather than achieving systemic efficiency gains through a re-design of the MI delivery system.
- At the present time, there is a lack of hard estimates to demonstrate or compare the cost-effectiveness of various applications of automation and new technologies. The main exception is Colorado's estimate that its new system of processing initial UI claims by telephone is costing about 20 percent less than the old system of visiting the local UI office.
- Despite a lack of information on cost-savings, it is possible to identify the range of applications being used or tested in the U.S. — and to draw some lessons learned. Some of these findings are summarized below.

The Potential For Efficiency Gains and Service Improvements

- About 75 percent of the states are developing or using automated telephone systems known as a voice response system (VRS).
    - The use of a VRS for general inquiries (e.g., how do I apply for UI?), claim specific inquiries (e.g. where is my cheque?), and the filing of continued claims is gaining wide acceptance among state governments and claimants.
    - The use of telephone processing for initial claims is still a matter of debate. Currently, the two main models are the Wisconsin system of combining VRS automation with telephone claimstakers, and the Colorado system of telephone claimstakers.
    - The U.S. experience provides a number of lessons, such as:
        - call management is critical to the success of a VRS, and requires separate lines for inquiries and claims;
        - it is best to begin with the inquiries line, because a fully operational inquiries line is needed to prevent the claims line from becoming filled by callers with routine questions; and,
        - the convenience of a call system for initial claims can increase take-up and the filing of marginal claims (Colorada experienced a 7 to 12 percent increase in take-up).
- About half the states are experimenting with kiosks (i.e., self-service terminals located in convenient sites), but mostly for Employment Services rather than UI. Experience with kiosks in sophisticated or multi-use applications is still quite limited.
    - Kiosks appear to have considerable potential — but success requires hardware and software that match the use of the equipment.
- A few states are using the type of artificial intelligence known as expert system technology. Expert system software is designed to gather key facts from users and render certain decisions on the basis of these facts and programmed rules. The U.S. experience for UI and other programs indicates

that:

- expert system technology may be particularly useful for federal programs (e.g., by helping to ensure consistency in the application of program rules);
- are better suited to decisions involving simple questions that are answered by facts or mathematical calculations; and,
- may encounter difficulties in gaining user support.

- Only a few states offer the option of a direct deposit of benefit payments. Practical issues seem to be impeding the application of this technology to UI. For example:
  - interest among UI claimants may be quite limited (e.g., due to the delay in the first cheque); and,
  - the potential for cost savings may be limited (e.g., some banks may require that recipients of direct deposits also receive a notice in the mail).

Implementation Issues

- U.S. experience highlights the importance of having a clear plan of the whole delivery system before going ahead, particularly in the case of major changes.
  - The plan should ensure that the changes are well tested, and implemented in stages that allow adequate time to work out technical or programming problems that occur with each new application.
- If new applications are implemented during a recession or when other changes in UI are being implemented, it is important to factor in the prospects for major shifts in demand for program services.

Human Resource Management

- The experience with major changes in Colorado and Wisconsin indicate that advance planning for human resources is an important part of managing the transition (e.g., including information sessions, focus groups and re-deployment options).
- On-site staff need to be well trained before a new technology or system is implemented. Also, user positions need to be well staffed and well supported.
- The transitional problems encountered by Colorado indicate the importance of having realistic estimates of initial staff requirements. When in doubt, it is better to have a large initial staff that can ensure good service at the start, than to encounter service problems and a lack of trained staff.

Innovative Partnerships: The National UI Information Technology Support Centre (ITSC)

- The ITSC in College Park, Maryland, offers a useful model to support the development and use of best practices. The Centre was established by the U.S. Department of Labour, and represents an innovative partnership of federal, state and private sector participants. Its mandate is to work with interested states to support the introduction and use of new technologies.
  - Many of the projects underway at the Centre Will provide useful information regarding the actual and potential use of new technologies and automation.

TABLE OF CONTENTS

Acknowledgements

I would like to thank Henry M. James, Executive Director of the UI Information Technology Support Centre, Karen Blass and the other Project Officers and staff of the Centre for their time and input to this project. The paper has also benefited from the assistance and comments provided by Steve Wandner, Deputy Director, Unemployment Insurance Service, U.S. Department of Labour. Also, discussions and guidance provided by G. Wong, Doug Matheson and Bob Nichols of HRDC, Wayne Zajac of the U.S. Department of Labour and state contacts involved in the delivery of UI benefits in the U.S. are acknowledged with thanks. The author remains solely responsible for the contents of the paper. The views expressed herein are not necessarily those of HRDC.

TABLE OF CONTENTS

Introduction

- This paper draws from evaluation studies, contacts in the U.S., and other sources of information to highlight the experience of various U.S. states with streamlining UI delivery networks, and integrating the delivery of UI and other programs. The results provide practical input for UI re-engineering and program integration in Canada.
- The paper includes:
  - a brief discussion of UI re-engineering and program integration in Canada;
  - an overview of activities in the U.S. states;
  - a detailed consideration of new technologies and automation being developed or applied in various states to streamline the delivery of UI;
  - a detailed consideration of program integration and site rationalization in various states; and,
  - a summary of lessons learned.

The New Service Delivery Vision for Canada

- Work on a new service delivery vision is being guided by the following principles:

106-02580/

- focusing more on clients and their needs;
- reflecting local priorities; and
- making the best use of technology to provide efficient and effective service to Canadians.

- The goal is to design an integrated, affordable, highly flexible and decentralized service network. Components of the network could include:
  - Human Resource kiosks (i.e., self-service terminals located at convenient sites across the country);
  - self-service access through computers, interactive television and telephone;
  - Local Human Resource Centres involving a smaller group of multi-skilled employees who would help clients in a responsive, cost-effective manner; and,
  - Canada Human Resource Centres involving larger offices that would provide leadership and functional support to local offices.
- A number of new technologies are being pilot tested or implemented in various locations of Canada. Examples include:
  - rationalizing call centres and, where possible, co-locating the call centres for UI and Income Security Programs (UI call centres provide information through access to operators plus automated responses to basic questions);
  - testing the use of touch-tone telephones and automated kiosks to take initial UI claims;
  - testing the use of touch-tone telephones to take reports for continued claims;
  - testing the use of automated/direct deposits to deliver payments — particularly for claimants submitting continued claims by telephone;
  - testing the use of document imaging;
  - automating jurisprudence; and,
  - automating the exchange of information between UI and welfare.

Overview of State Activities

- In the U.S., each state administers and delivers its own UI program. Therefore, the state governments determine UI eligibility, pay benefits, hold appeal hearings and collect the tax revenues that fund UI benefits. The principal functions of the federal government include:
  - establishing the national goals and objectives of the UI program;
  - ensuring that state laws are consistent with federal requirements; and,
  - allocating funds to state agencies to cover the costs of administering UI.
- Table 1 at the end of the report provides a current summary of the types of technologies and automation being used or tested in each state. The table indicates that:
  - virtually all states have online initial claims and claim histories;
  - most use some scanning technology (either full-form scanning or bar codes) to lift information and create electronic files;
  - about 75 percent are developing or using automated telephone systems known as a voice response system (VRS);
  - about 75 percent have applied at least some automation to their appeals process;
  - a few states are currently using the type of artificial intelligence software known as an expert system;
  - most states have central printing of UI cheques — and a few are attempting to introduce direct deposit systems; and,
  - about half the states are experimenting with kiosks or self-service terminals — but mostly for Employment Services.
- Table 1 also provides current information on the degree to which various states are involved in integrating the delivery of UI and other programs:
  - almost all states are co-locating local offices for UI and Employment Services;
  - states are also in the process of setting up One-Stop Career Centres to integrate the delivery of a wide range of programs and services provided by government and non-government agencies;
  - most states are increasing their capacity to share data across programs; and,
  - some states are examining ways to eliminate the collection of duplicate data (e.g., through the use of a common data base or the single intake of certain data).
- The federal U.S. Department of Labour is supporting the use of new technologies and delivery integration in a number of ways, such as:
  - funding automation projects;
  - funding the establishment and operation of the National UI Information Technology Support Centre (ITSC) to work with interested states to support the introduction and use of new technologies; and,
  - providing grants for the planning and implementation of One-Stop Career Centres that provide access to services under a wide range of employment, training and education programs.
- Although most states are applying new technologies, the emphasis is on making discrete changes in their delivery systems rather than on the radical rethinking and redesign implied by re-engineering.
  - The concept of re-engineering involves undertaking a complete restructuring of program delivery, or a group of processes, to achieve dramatic improvements in performance.
  - By contrast, the states are seeking to improve productivity and customer service by automating certain existing processes or components of their delivery system.
  - In the case of claimstaking, for example, states are eliminating the use of written forms by directly keying initial claims information into the computer. However, this approach typically involves taking the existing forms and putting them onto a computer screen, rather than looking for more fundamental ways to improve this and other parts of the delivery network.

Experience with new Technologies and Automation for UI

- This section highlights the U.S. experience to date with examples of new technologies and automation in the areas of:
  - information/inquiry systems;
  - claims taking activities;
  - continued claims;
  - automated payment delivery systems;
  - expert systems;
  - investigation and control;
  - performance standards; and,
  - general administration.
- For each of these areas, the discussion presents some of the models being adopted or tested in the U.S. -- and available information on the assessment of these models and lessons learned.
  - Where possible, the impacts of these technologies are assessed according to their ability to provide more accurate, efficient, cost-effective and timely service for UI customers. These assessment criteria are customer-focused and results driven. As such, they are consistent with the principles guiding the new service delivery vision in Canada.
  - It should be noted, however, that our discussions with U.S. contacts and key personnel at the ITSC indicate that hard data regarding these assessment criteria is still quite limited. Therefore, the following discussion draws together the information that is available, and also notes areas where further studies are underway.

Information and Inquiry Systems

- Three main types of information/inquiry systems are being used or tested in the U.S.:
  - telephone operators located at call centres;
  - automated telephone inquiry systems; and,
  - automated self-service kiosks.

Telephone Operators Located at Call Centres

- Colorado has telephone operators located at a centralized claims centre to respond to inquiries and take initial claims. The call system was introduced statewide in April, 1991. By 1992, however, concerns about the length of waiting times led to the setting up of two separate telephone lines. Since then, one telephone line has been used for claims taking and a separate line has been used for inquiries.
  - Separating the claim and inquiry lines has aided the management of incoming calls, reduced claimant waiting time and improved the level of service.
  - In managing the call centre, priority is given to the line for claims taking. Therefore, the average waiting time is allowed to be longer on the inquiry line. The average length of an inquiry call is three to four minutes.
  - Many calls on the inquiry line are asking whether a cheque has been mailed.
  - The Colorado call system is discussed in detail in the section on initial claims.
- Colorado is expanding its telephone services to include a VRS system for inquiries and continued claims. If the state was starting today to introduce new technologies, it would probably implement a VRS for inquiries and continued claims before introducing a telephone system for initial claims.

Automated Telephone Inquiry Systems

- In states using a VRS, or considering the use of a VRS, the system usually includes the capacity to answer:
  - basic questions about the UI program (e.g., the location and hours of the nearest local office, what to bring to the local office); and,
  - questions about claim status (e.g. whether a claimant's cheque has been mailed and the amount of the cheque).
- There is particular emphasis on using VRS technology to deal with inquiries about claim status, because of the frequency of these types of calls. Providing this service usually involves linking the VRS to a data base of claimant records, and enabling claimants to access key parts of their own records through a touch-tone telephone.
- States using a VRS for information/inquiries generally report that their systems work well and improve customer service by increasing access to information.
  - The automated inquiry system in Wisconsin was implemented between December, 1993 and April, 1994. The average length of an inquiry call ranges from 2.25 to 2.57 minutes. Since routine questions are answered by the VRS, local office staff are more available to deal with complex questions.
  - About 80 percent of the calls taken by the automated inquiry system in Maryland are asking whether a cheque has been mailed. The VRS handles this type of question in about a minute. Under the old system of calling the local office, callers often found they were getting a busy signal for days.
- One of the important aspects of a VRS for inquiries is overall call management.
  - In Washington state, the volume of calls to local offices increased after the VRS was introduced because callers were being referred to the local office whenever the VRS could not handle a question. Local offices found that their old telephone technology could not handle the

additional calls.

- In Maryland, calls to the local offices decreased with the introduction of the VRS because a few telephone operators are located at the VRS call site to handle questions that the VRS menu cannot answer.
- In Wisconsin, the number of inquiry calls received by local offices has not declined, but the type of inquiry has changed. The VRS handles the routine questions, while the local office handles the more complex questions.

- To help identify and resolve start-up problems, states generally recommend thorough testing of new information/inquiry systems. They also recommend a staggered implementation schedule that applies a system in only a few new areas at a time.
- Several states (e.g., Pennsylvania, Minnesota, Ohio and Alaska) began the use of a VRS by first applying these systems to inquiries.
  - Minnesota concluded that the main payoff for a VRS in their state was in continued claims, rather than inquiries. Therefore, they are expanding their system to include the taking of continued claims.
  - In the case of Pennsylvania, Ohio and Alaska, the approach is to phase-in the use of a VRS for continued claims and inquiries by beginning with inquiries. Pennsylvania has completed the full implementation process and found that the phase-in approach aided the process of identifying and resolving start-up difficulties (including technical and programming problems).

Automated Self-Service Kiosks

- As indicated in Table 1, many states are experimenting with kiosks for Employment Services. The kiosks have key boards or touch screens that provide access to interactive services.
  - Washington state is obtaining positive and highly visible results in using kiosks to improve access to information on job openings.
  - If more of these experiments are successful, there is potential to expand the use of kiosks to other programs, including the provision of UI-related information.
- Pennsylvania is one state that is testing the use of multi-use kiosks. These kiosks serve a wide range of functions. For example, they provide information on job openings, UI and tax rules. They also enable users to renew their driver's license and apply for a fishing licence.
  - Pennsylvania has found that kiosks located in public areas (e.g., malls) need to be more secure than kiosks located in local offices. This increases the cost of applying this technology because the price of a secure kiosk is about U.S. $20,000, compared to U.S. $5,000 for a kiosk located in a local office.
- Some states report problems with their kiosks.
  - The kiosks in Iowa, for example, are registering a lot of down time even after 6 months of operation. It is still uncertain whether the problem is with the hardware or the software.
  - Nebraska has encountered major disputes with the contractor.
  - In Minnesota, there are disagreements over how kiosks should be used.

Potential Implications for Canada

1. *An automated telephone inquiry system* is able to improve customer service and reduce calls to local UI offices by handling routine questions, particularly questions regarding claim status. However, call management is very important to the success of these systems.
   - The inquiry line should be kept separate from call lines used for claims.
   - Although most routine inquiries can be handled by an automated response, a few telephone operators should be linked to the VRS to deal with questions that are not part of the automatic menu.
2. *Automated self-service kiosks* appear to have considerable potential, although success depends on choosing hardware and software that match the use of the equipment.
3. Successful implementation of a *new information/inquiry system* requires thorough planning and testing.
   - Thorough testing and a staggered implementation schedule are important ways to identify and address start-up problems.
   - If the plan is to implement a full telephone system for inquiries and claims processing, it is best to begin with the inquiry system. If the inquiry system is not functioning well, the telephone lines for claims processing are likely to be filled by callers with routine questions.

Claims Taking Activity

- Three main types of claims taking systems are being used or tested in the U.S.:
  - in-person filing at a local office;
  - telephone processing; and,
  - automated self-service kiosks.

In-person Filing at a Local Office

- The traditional way of taking an initial UI claim involves collecting information from new claimants at the local office.
- While many states continue to use this method for some or all initial claims, new technologies and automation are modifying the traditional process.
  - For example, on-line systems for initial claims and claim histories enable local office staff to key computer information while speaking with the claimant.
  - In Indiana, claimants enter own information at PCs located in the local offices.
- Existing systems can impose limits on the potential for using some types of new technology. For example when the ITSC made initial assessments of client/server implementation, they found that existing system infrastructures may not support client/server architecture. Also, the cost of updating system infrastructure can be prohibitive given current budget constraints and high conversion costs.

Telephone Processing

- Several states are developing or using methods to process initial claims by telephone. The main motivation for telephone processing is increased

customer service, higher customer satisfaction and cost reduction. The four main models in this area are:

- North Dakota's call and visit system;
- Colorado's centralized call system;
- the decentralized call system being pilot tested in California; and,
- Wisconsin's system of combining the use of VRS and telephone claimstakers.

- In North Dakota, the initial claims process begins with a telephone call to an 800 number. At the call centre, an operator takes basic information (e.g., name, social security number and reason for separation). Following the call, the local office is notified and schedules a visit by the caller to collect the rest of the information.
  - North Dakota has been using this approach since the 1970s, and finds that the system is a convenient and relatively inexpensive way of servicing their rural population. The call and visit system enables the local office to manage its workload, and is particularly useful in the case of large layoffs.
- Colorado was the first state to replace in-person filing at the local office with telephone processing. The calls are taken by a central claims unit located in Denver. With the introduction of centralized telephone processing in April 1991, local UI operations were closed. Although local Job Service offices remain open to provide employment services, these offices are no longer involved in processing UI claims.
  - The call system enables claimants to initiate all transactions associated with the establishment of new claims over the telephone with the aid of claimstaking staff. For confirmation, a prepared form is mailed to each claimant. These forms must be reviewed and signed by the claimant, and returned to the Denver central office before payments can be processed.
  - Over 96 percent of initial claims are taken by telephone. The rest are taken by mail through bulk claims for major layoffs by large employers.
  - Although claimants can initiate claims over the telephone, persons who are not exempt from work search must visit a Job Service office to register for work and to review their job-finding strategy.
- The U.S. Department of Labour has conducted an evaluation of the transition to centralized telephone processing of UI claims in Colorado. The evaluation compares performance indicators before and after the transition.
  - Before the centralized call system was introduced, UI claims could only be initiated by visiting one of the 26 full-service Job Service Centres or fourteen satellite offices. Continued claims were centrally handled, with claimants mailing claim forms to the Denver central office on a bi-weekly basis.
  - The evaluation study found that the level of accuracy for initial claims was not adversely affected by telephone processing. However, some aspects of performance did decline. In particular, there were longer first payment time lapses for claims within the state.
  - The call system encountered major problems when the Emergency Unemployment Compensation Program (EUC) went into effect late in 1991. Under the EUC, persons who had exhausted their benefits could come back into active status. The telephone service had been designed to handle up to 40,000 calls per week — but weekly calls suddenly rose to 300,000 by January 1992. Average waiting time rose from 3 minutes to 75 minutes. One part of the solution was to establish separate lines for information and claims taking, because about one third of the calls were general inquiries.
- The Department of Labour evaluation also conducted a telephone survey of about 900 claimants. One sample had initiated claims under the old system and the second sample had initiated claims under the new system.
  - The survey found that filing a claim by the call system required about half as much time as the old system.
  - The survey also found that about 7 percent of the claimants who used the telephone service indicated that they would not have filed for benefits under the old system of going to a local office. More recent information indicates that UI take-up may be as much as 12 percent higher in the case of telephone processing. The number of denied claims is also higher. This suggests that some claimants respond to the convenience of a call system by filing marginal and short-term claims.
- Recent discussions with state officials indicates that Colorado's call system has produced a number of benefits.
  - Reduced staff requirements and the closing of local UI offices has achieved significant savings. The call system is estimated to cost 20 percent less than the old system.
  - Centralization has improved the ability to train and manage claimstaking staff. The use of a single site also makes it easier to improve procedures and telephone scripts. Through training, Colorado has compressed calls to file initial claims into about seven and a half minutes. The claimstaker is polite but moves the caller quickly through the required information.
- Colorado's experience highlights a number of lessons.
  - The initial claims process can be nearly paperless.
  - Active management of the call site through the use of an automated call distributor and separate lines for information and claims reduce the waiting time and improve customer service.
  - Training and continuous improvements are necessary ingredients to success.
  - Over 90 percent of claimants are satisfied with the call system.
  - Introducing a call system at the same time as other major changes in UI can lead to major problems.
- California is pilot testing the taking of UI claims by telephone in 5 northern locations. The pilot dates are between January 1994 and June 1995. A new pilot is scheduled for the spring, summer and winter of 1995—to test telephone filing in a metropolitan area (i.e., in San Diego and Ventura locations).
  - Potential claimants call a local telephone number. An automated call distributor allows the calls to be routed to the first available claimstaker. The claimstaker gathers all claim information from the caller, and keys the data into the computer during the telephone interview. Forms that verify eligibility are mailed to the caller, along with a handbook containing benefit information.
- The issue of fraud has been a major consideration in the California pilot projects. Fraud prevention activities include:
  - asking basic questions for identification (e.g., questions regarding name, date of birth, prior addresses, social security number, base period employers); and
  - examining the potential use of Personal Identification Numbers (PINs), voice recognition equipment, and blocking telephone numbers from

other states.

- Preliminary results for the 5 northern locations indicate that, on average,:
  - waiting time (being on hold) is less than 1 minute;
  - filing a regular claim takes 6 minutes; and,
  - filing an interstate, military or federal claim takes 11 minutes.
- The fourth major model is the Telephone Initial Claims Project underway in Wisconsin. This system has been piloted since February 1995, with plans for statewide implementation in the fall.
  - The system is to have two UI call centres. One located in Madison and the other in Milwaukee. These call centres are expected to eliminate the need for UI local offices by fiscal year 1996.
  - For callers with touch-tone telephones, the basic information is entered by VRS. Once this is done, the call and the information given to the VRS are simultaneously transferred to a UI specialist for the completion of more complex information and benefit rights information.
  - Callers using a rotary telephone are immediately transferred to a UI specialist.
  - The UI specialist can access wage records and drivers licence information to help confirm the identity of the caller.
- The Wisconsin model essentially takes the existing claims procedure and automates it. Wisconsin officials predict that their model will achieve cost savings similar to the Colorado model (i.e., savings of 20 percent). However, it is too soon to say whether the reduced UI staff time will pay for the increased level of technology (including the costs or hardware, software and maintenance).
  - The ISTC is undertaking a post implementation analysis of the telephone processing systems in Wisconsin and California. The study will review how well the systems are saving costs, increasing customer satisfaction and meeting other goals. Their report is planned for the end of September.
  - The ISTC is also developing a claims taking simulator to assess the costs and benefits of taking claims by telephone as compared to current procedures. The simulator will also provide a way to test various claims taking approaches and telephone scripts for length of time, ease of use and claimant reaction. The simulator will be ready by the end of September.
    - Early simulation results suggest that a voice response unit (VRU) takes about twice as long as a telephone claimstaker to ask the caller for certain information. In the case of a VRU, some of the additional time is to explain how the caller should enter the information by touch-tone telephone.

Automated Self-Service Kiosks

- Oregon is now using about 120 kiosks for employment service information while looking at a possibility of submitting UI initial and continued claims by kiosk.

Potential Implications for Canada

1. There is considerable interest in the U.S. in processing initial UI claims by telephone. The reasons include:
   - convenience for UI claimants (e.g., no travel time, no transportation costs, no parking fees and no child care expenses); and,
   - processing of initial claims by telephone is seen as complementing telephone systems for inquiries and continued claims.
2. The choice of model is still a matter of considerable debate, however. Currently, the two main models are the Colorado system of telephone claimstakers and the Wisconsin system of combining VRS automation with telephone claimstakers.
   - The Colorado system is estimated to cost 20 percent less than the old system of in-person filing at a local office.
   - The ISTC post implementation analysis of the telephone processing system in Wisconsin (due to be available in September) will add important information to this debate.
3. The use of a call system for initial claims can increase take-up and the filing of marginal claims. In Colorado, there has been a 7 to 12 percent increase in take-up plus an increase in the number of denied claims.
4. A call system raises the issue of what type of work search system to put in place to meet UI program requirements. Consideration of this issue becomes particularly important if a call system is to be accompanied by a major reduction in the number of local UI offices.
5. The problems encountered during the implementation of Colorado's call system highlights the importance of:
   - planning for increased caseloads during a recession;
   - anticipating potential problems if the call system is to be introduced at the same time as other major changes in the UI system; and,
   - using pilot tests and staged implementation to help minimize start-up and transition problems.

Continued Claims

- Two main types of continued claim systems are being used in the U.S.:
  - mail-in claims; and,
  - automated telephone processing.

Mail-in Claims

- The traditional way of submitting a continued claim involves mailing in weekly or bi-weekly status reports. Some new technologies are helping to streamline this method.
- A number of states use bar code scanning (e.g., Alaska, Minnesota and Pennsylvania).
  - In Minnesota, bar codes appear on cheques and forms used to continue a claim. States report that this is an inexpensive way to track forms and aid data entry.
- Other states use full form scanners (e.g., Alabama, New York, Louisiana, Maryland, North Carolina, North Dakota and Oregon).
  - In Maryland, for example, the scanner reads the social security number, key dates and answers to key questions. The scanning process

generates a computer record and flags anything that requires the attention of clerical staff. Only about 10 percent of the scanned documents require manual interventions.

- As a lesson learned, states suggests that forms to be scanned may need to be re-designed to meet the needs of scanning equipment. To minimize errors, the forms should be changed before the scanning system goes into operation.

- Several states are going to an imaging system for documents (e.g., Maryland, North Carolina, Ohio and Oregon).
  - An imaging system is considered to be more accurate than scanning. It eliminates the need to retain a hard copy or a micro fiche version of the original because it takes and stores an electronic picture of each document. Also, it facilitates creation and managing of a UI system based on electronic records and files.
  - Maryland is implementing an imaging system for quarterly reports, wage records and continuing claims. The system will combine imaging with some OCR scanning to lift certain information from the documents to the mainframe. The new system is expected to increase efficiency, particularly where imaging and scanning replace manual processing. However, estimates of potential cost savings are not available.
  - The cost of imaging is considerably more than scanning. Although other states are interested in imaging to improve records management, some find that such a system would only be cost-effective over the long term.
- A number of states report considerable satisfaction with high volume, cut sheet lazer printers (e.g., Indiana, Mississippi, Nebraska and Maryland).
  - With these printers, states have been able to streamline the printing of forms. They have also been able to streamline mailing and reduce costs by combining their mailing of cheques and continued claim forms.

Automated Telephone Processing

- As shown in Table 1, a large number of states have recently started to use a VRS or are installing these systems for continued claims. Most of these states seem to be offering claimants a choice between a VRS and mail-in claims.
  - Maryland plans to operate a dual system which allows claimants to file continued claims by either mail or VRS. Once operational, the state expects 75 percent of clients to use the mail system, and 25 percent to use the VRS.
  - In Wisconsin, 85 percent of continued claims are filed by telephone.
- The general view is that claimants like having access to a VRS and that these systems are well suited to continued claims because most of the information is numeric or simply "yes" or "no".
  - In Wisconsin, feedback from claimants indicate that 90 percent rate the new system as good or excellent.
- Iowa provides an example of a decentralized VRS, with 15 VRUs located in field offices and 5 VRUs at head office. Their experience points out several lessons.
  - It is important to have an effective method of managing calls when the host computer goes down. In Iowa, the VRUs take off-line calls and then transfer the information to the mainframe. Their system also has a "roll-over" capacity which transfers calls to the head office when a local unit goes down.
  - Introducing a VRS requires considerable expertise for both hardware and software, because VRUs need good programming.
  - Other states have also noted the importance of hardware and software expertise and compatibility. In Tennessee, for example, the VRS had to go through two mainframe computers.
- South Carolina has a VRU in each local office so that callers can use a local number. The information is then transferred to a central location for processing.
  - South Carolina implemented its system in 5 or 6 waves, rather than in all local offices at one time. This approach allowed time to work out the problems encountered at each site.
  - By contrast, New York started its VRS in 45 locations to provide state-wide coverage. This approach was considered to be a maintenance nightmare. Also, the on-site people were often not well equipped to identify and resolve problems. As a result, there was a lot of down time.
  - The VRS in Virginia operates in a central site. Their experience highlights the importance of understanding the limitations of hardware and software. They found that the first VRS they tried was too small and could not be extended.

Potential Implications for Canada

1. Although there is wide spread interest in taking continued claims by VRS in the U.S., there is not much hard evidence to compare the cost-effectiveness of this approach with an automated mail-in system.
2. Experience with automated telephone processing highlights the importance of technical support and managing calls. In particular, it is important to:
   - ensure compatibility among various parts of the system;
   - have good hardware and software expertise; and,
   - ensure no information loss in the event of hardware or software problems.

Automated Payment Delivery Systems

- Only a few states offer the option of a direct deposit of benefit payments (e.g., Iowa, Minnesota and Oregon).
  - Iowa offers a direct deposit system for VRS users. North Dakota is planning to survey claimants using its VRS to determine interest in a direct deposit system.
- The first payment made by direct deposit is usually slower than a mailed cheque, because of the time taken to set up a direct deposit with the banks. Oregon estimates that the delivery of the first cheque is two days behind the mail service. In Minnesota, the delay can be longer.
  - After the first cheque, however, direct deposits can occur the same day as the continued claim is received and processed.
- The states offering direct deposits find there is not much take-up of this option. This result is probably due to a number of reasons:
  - the delay in the first cheque;
  - a lack of promotion;

- not everyone has a chequing account (e.g., chequing services are often used in the inner cities); and,
- unemployed people seem to have a preference for receiving benefits in the form of a cheque.

- At the state level, there is also some reluctance to introduce direct deposits because:
  - some banks require that claimants receive a notice in the mail, and this eliminates the potential for saving on postage; and,
  - there may be some legal issues (e.g., the courts have not yet tested whether making a withdrawal from a bank account is the same as cashing a cheque).

Implications for Canada

The early experience with *direct deposit systems for UI* in the U.S. indicates that some practical difficulties are impeding the application of this technology. For example:

- interest among UI claimants seems to be quite limited; and,
- it is not clear how much cost-savings can be achieved, particularly if banks require that recipients of direct deposits also receive a notice in the mail.

Expert Systems

- Expert system technology refers to software designed to provide a form of artificial intelligence. The software gathers key facts by prompting the user through a series of questions, and renders certain decisions for the user on the basis of these facts and a set of programmed experiences or rules.
- Since 1987, The U.S. Department of Labour has funded five expert system demonstration projects. These projects were undertaken to determine the feasibility of using expert system technologies to aid the day-to-day operation of UI.
  - The projects were located in Kansas, Maine, Missouri and Texas (which had two projects). Oregon has also experimented in this area.
  - Kansas, Maine and Oregon tested systems to aid non-monetary determination.
  - Oregon also tested a system to determine disaster unemployment assistance.
  - Texas tested two systems. One designed to assist claims examiners and one to determine employment.
- The U.S. Department of Labour has conducted a formal evaluation of the Kansas expert system which was designed to assist in applying UI rules regarding voluntary quits. The evaluation found that the expert system:
  - was able to gather facts and render decisions with reasonable accuracy;
  - helped to structure interviews so that information necessary for the determination of eligibility was collected, extraneous information;
  - ensured that decisions reached were consistent with state law;
  - could be operated by relatively inexperienced personnel; and,
  - could be used as a training aid.
- Regarding acceptance of the expert system, the evaluation noted that:
  - the initial attitude of claimstakers ranged from indifference to open hostility—although their comfort level increased as they realized that the system was not designed to replace staff or reduce the "people factor"; and,
  - deputy examiners were slow to realize the benefits of the expert system.
- At the present time, expert systems for UI are being used in only a few states.
  - Rhode Island uses an expert system for disputed claims and reports that the system has achieved consistency in applying rules across the state.
  - Alabama has recently implemented a claims taking system in eight offices. Their users have given the system a good report. In particular, they found it helpful in focusing the claimstaking interview.
  - Florida has an expert system for adjudication. However, they have encountered a number of problems getting started and will probably require additional resources to bring this application into the mainstream of their delivery system.
- The U.S. experience with the use of expert systems in UI applications offers a number of lessons learned.
  - The general view is that expert system technology can work well for relatively simple questions that are factual or involve mathematical calculations. However, expert systems that involve many variables, judgements or questions of intent become too complex to work well in day-to-day operations.
  - Setting up a system requires plenty of help from the vendor, programmers and consulting services.
  - Systems that fail to gain user support are much more difficult to integrate into the program delivery process.
- To assist the development and use of expert systems for UI in the U.S., the ITSC has undertaken to identify expert system applications which are candidates for sharing among states.
- Experience in other program areas suggests that expert systems may be easier to develop and apply to federal programs than state programs. In the case of a federal program, an expert system is more readily transferrable from one region to another.
  - Texas has achieved considerable success and good publicity with an expert system for a federal program to provide disaster assistance.
  - The Texas system has also been used by Florida, Louisiana and California for disaster assistance.
  - The U.S. Department of Labour considers expert systems to be a potentially useful approach to providing better and more consistent service, particularly for federal programs.

Potential Implications for Canada

1. It may be easier to develop and use expert systems for UI in Canada than in the U.S. because Canada's UI is a federal program.
2. The U.S. experience suggests that expert systems can be potentially useful, particularly for federal programs, because this type of technology can:

- render accurate decisions;
- help to structure client interviews;
- ensure consistency in the application of program rules; and,
- simplify certain parts of program delivery -- particularly areas involving simple questions that are factual or involve mathematical calculations.

3. The U.S. experience also highlights the importance of gaining user support for expert systems.

Investigation and Control

- Three ways in which states are using new technologies and automation to aid investigation and control are:
  - automating aspects of the appeals process;
  - sharing data across programs; and,
  - experimenting with VRUs.

Automating Aspects of the Appeals Process

- About 75 percent of the states have automated all or a portion of their appeals process. These systems seem to be working well.
  - In some states (e.g., Illinois and Kentucky), automation is used throughout the appeals process.
  - Others (e.g., Montana, Georgia, Pennsylvania and Vermont) use an automated system to tracks appeals.
  - Some (e.g., Nebraska and Texas) use automation to help schedule appeals.
- The automated appeals system in Texas was developed around three co-ordinated programs:
  - a program for notices facilitates the entry of a received appeal into the host data base;
  - a scheduling program schedules proceedings before the Appeals Tribunal; and,
  - a host communication program brings forward data from the host mainframe for the purpose of manipulation on a PC.
- Maryland is developing a local area network (LAN) based system. They are also using a bar code system to help manage files and track each case. Their system is reported to have resulted in reduced clerical support, added to quality control and standardized all legal documents.
- In 1993, Wisconsin undertook an issue resolution project and an issue resolution appeals project. In response, the state is:
  - establishing a VRS for employer reports and basic appeal questions;
  - continuing the process of eliminating paper files by capturing information electronically; and,
  - consolidating 25 adjudication sites into 4 sites.

Sharing Data Across Programs

- Another way in which states are using new technologies and automation to aid investigation and control involves data sharing across programs. As indicated in Table 1, there is data sharing in most states.
  - In Wisconsin, claimstakers will be able to access drivers licence information to help confirm the identity of callers filing initial claims by telephone.
  - Some states have online access to data for certain agencies such as the welfare department and the Internal Revenue Service.
  - Also, most states provide information from employers' wage records to other agencies on request.
- Sharing data across programs is an area where states are planning to make further progress over the next few year.

Experimenting With VRUs

- A primary cause of overpayments is claimants returning to work but failing to report their earnings.
- Several states use a mail-in post card system to obtain hire reports from employers. In 1992, Maryland reported that they were receiving about 25,000 record of hire forms per year (usually about 80 per day).
- Some of these states are considering the use of VRUs to take hire reports.
  - Maryland is examining the potential for replacing its post card system with a VRU system.
  - Georgia is already using VRUs. Employers call on the same line as UI claimants, but they press a certain code and then enter their employer account number, the hire date, the social security number of the person hired and date of birth.
- The ITSC is examining the potential for using VRS technology to replace manual post card systems for hire purchase reports. The results of this project are expected in September.

Potential Implications for Canada

1. The U.S. experience indicates that there are considerable opportunities for using automation to streamline the management and processing of appeals. However, hard evidence on the cost-effectiveness of using automation and new technologies in this area is still quite limited.
   - Wisconsin provided one estimate when it predicted that its new system for filing and processing appeals will save about U.S. $0.5 million per year, with a payback period of 2.5 years.
   - Since states are generally not taking a re-engineering approach, additional cost savings may be possible if automation is part of a full-system re-engineering.
2. In the U.S., data sharing across programs is becoming an integral part of the investigation and control process.
3. Automation is also being used to help identify cases where UI recipients fail to report a return to work. In the U.S., the current emphasis is on experimenting with the use of VRUs to take hire reports from employers.
   - In Canada, it may be useful to consider a wider range of models, including a mail-in system linked to the collection of other information regarding new employees.

Performance Standards

- Currently, the performance testing of telephone systems for information and claim processing tends to emphasize waiting time (time on hold) and processing time. In this area, performance testing is aided by the fact the automated call distributors used to route callers to the first available representative can also keep statistical data on how many callers are waiting in the queue and how long they have been waiting.
- The recent Government Act regarding performance and results is generating considerable interest in performance and customer perception of performance.
    - In this area, the Department of Labour is working with a group of state and regional representatives to develop a way of measuring/assessing performance. Their work will include a national survey of UI clients to determine customer satisfaction among people in the program. The survey is planned for next year.
- A number of states are also reported to be undertaking projects to develop ways to measure and monitor customer satisfaction.
    - Wisconsin is planning a study of voice/data performance monitoring. The purpose of the study is to develop an approach to measure and track the systems performance of remote claim telephone sites.
    - California plans to establish a co-ordinated ES/UI measurement system to measure customer satisfaction.
    - Florida is developing an assessment process and strategies for using customer satisfaction data as the basis for continuous improvement. The process includes obtaining information from UI claimants. The information is to be used to develop customer service standards.

Some Potential Implications For Canada

Given the current interest in performance standards in the U.S., it would be particularly useful to monitor the developments in this area.

General Administration

- Colorado provides the most dramatic example of managing a major change in program delivery. In that state, all local UI offices were closed with the 1991 introduction of a centralized call site for the processing of initial UI claims.
    - Prior to centralization, one-third of operations was located in central Denver, another third located in the Denver area, and the remaining third in other parts of the state. Majority of the central/suburban Denver workforce was moved to the central call site. Remote offices moved less staff to the processing centre.
    - The change was disruptive to office operations and field staff. However, the state also reports that centralized staff have advantages for training and management (e.g., improvements in procedures can be made more quickly and telephone representatives can be moved from the inquiry line to the claims line to meet a rise in calls on the claims line).
    - Colorado has a deliberate policy of having more experienced and better trained claims-takers. This has led to better quality of claims being taken and greater claimant satisfaction.
- Wisconsin is considered to be the most forward looking in terms of managing the transition of human resources. To minimize disruption and avoid layoffs, Wisconsin developed a three year plan during the early stages of its streamlining initiatives.
    - The three year plan included information sessions and focus groups for staff, as well a redeployment opportunities.
- Other states are keeping local UI offices but co-locating UI and Employment Services in the same office. In some states (e.g., Rhode Island, Vermont, Ohio, Florida and Illinois), this includes cross training and cross utilization of the front-line workforce. As discussed in the next section, states are now planning to move more in the direction of one-stop centres.

Some Potential Implications For Canada

The experience with major changes in Colorado and Wisconsin highlights the importance of human resource planning as a way of reducing disruption and avoiding layoffs.

TABLE OF CONTENTS

Experience with Program Integration and site Rationalization

- This section highlights examples of delivery integration being tested or implemented in various states. The discussion focuses on:
    - local office integration;
    - data integration; and,
    - centralized printing of cheques.

Local Office Integration

- In most states, local UI offices have been co-located with Employment Services for a number of years. As indicated in Table 1, about 60 percent of the states have co-located all or virtually all of their local offices for UI and Employment Services.
    - In a number of states (e.g., Florida, Illinois, Rhode Island and Vermont) the front-line staff is being cross-trained to work on both UI and Employment Service functions.
- States are now focused on the concept of one-stop centres, which deliver a wide range of programs and services at a single location. The Department of Labour is supporting this type of integration by awarding grants for the planning and implementation of one-stop career centres.

- These centres would provide access to the services and information offered under a wide array of employment, training and education programs -- including initial assessments of skills and abilities, self-help information relating to career exploration and skill requirements for various occupations, and labour market information.
- These centres include either UI programs or access to UI services (e.g., through a VRS).
- States are planning to include various programs in addition to the core Department of Labour programs. Examples include Food Stamps, Vocational Rehabilitation, Adult Education and community programs.
- As of January 1995, 19 states have received planning grants and 9 states have received implementation grants.

Data Integration

- Data sharing is generally done through formal agreements at the state level.
  - These agreements provide a basis for sharing data among state agencies in respect of UI, Employment Services, child support and other state agencies.
  - At the present time, data sharing still involves some batch access systems rather than online access.
- States generally have the capacity to generate large operational and evaluation data bases. Also, there is a growing interest in developing common intake systems.
- The general view is that automated systems facilitate the development of data entry and retrieval systems. Also, increased automation can assist in the building and operating of common data bases and single in-take systems.
  - Where ES and UI data are currently on different systems, however, establishing a common data base can involve re-writing the existing systems. This can be a costly process.
- The ITSC is preparing an assessment of electronic data interchange (EDI) technology for UI applications. This project is focused on Workers Compensation in Florida and wage reporting pilots in Texas. The ISTC is also preparing guides to selecting EDU communication services.

Centralized Printing of Cheques

- As indicated in Table 1, most states make use of central printing for the printing of UI cheques. Many of these centres also print the cheques for other unemployment programs, and some print cheques for all state programs (e.g., Florida).
- The general view is that the central printing of cheques works well, especially when combined with high volume laser printers.

TABLE OF CONTENTS

A Summary of Lessons Learned from the U.S. Experience

- The U.S. experience highlights a number of lessons regarding:
  - the potential for efficiency gains and service improvements;
  - implementation issues;
  - human resource management issues; and,
  - the National UI Information Technology Support Centre.

The Potential For Efficiency Gains and Service Improvements

- Few if any states are really re-engineering their UI systems. The emphasis tends to be on improving specific components of the existing delivery network, rather than on full system re-engineering. As a result, the use of automation is not cross-functional in design, and potential opportunities for systematic efficiency gains may not be fully realized.
  - The computer network analogy is that different Local Area Networks (LANs) are developed for specific UI activities, but they do not necessarily talk to one another.
- Although experience in the U.S. has not ruled out the use of the types of technologies and automation examined in this paper, several cautions can be noted.
  - The use of telephone processing for initial claims is still a matter of debate—while the use of a VRS for inquiries and continued claims is gaining wide acceptance among governments and UI claimants.
  - Experience with kiosks in sophisticated and multi-use applications is still quite limited.
  - Expert systems are potentially useful, particularly for federal programs, but may encounter difficulties in gaining user support.
  - Direct deposits seem to lack client support, at least in the early stages.
- At the present time, there is a lack of hard estimates to demonstrate or compare the cost-effectiveness of various applications of automation and new technologies.

Implementation Issues

- The U.S. experience highlights the importance of having a clear plan of the whole delivery system before going ahead, particularly in the case of major changes.
  - New changes should be well tested. Pilots continue to be good testing vehicles.
  - The implementation of new technologies should be organized into manageable pieces.
  - Each stage of implementation should fit well with the other stages being developed or implemented. For example, if certain forms need to be changed to facilitate a new technology, this should be recognized and done before the new technology is introduced.
  - Also, it is important to build lots of time into the implementation schedule for working out any technical or programming problems that occur

with each new application.

- Linking new technologies to an existing system can sometimes be difficult. Therefore, issues of compatibility and limitations should be examined very early in the process.
- If new technologies are implemented during a recession or when other changes in UI are being implemented, it is important to factor in the prospects of major changes in demands on the delivery network.

Human Resources Management

- Users need to understand re-engineering and how it affects work flow.
- Advanced planning for human resources is an important part of managing the transition, particularly in the case of changes involving relocations.
- On-site staff need to be well trained before a new technology or system is implemented. Also, the user positions need to be well staffed and well supported.
- It is important to have realistic estimates of initial staff requirements. When in doubt, it is better to have a large initial staff that can ensure good service at the start, than to encounter service problems and a lack of trained staff.

Innovative Partnerships: the National UI Information Technology Support Centre (ITSC)

- The ISTC in College Park, Maryland, offers a useful model to support the development and use of best practices in a devolution setting. The Centre was established by the Department of Labour, and represents an innovative partnership of federal, state and private sector participants. Each of the principal partners bring important expertise to the project:
  - the state of Maryland contributes state experience in UI initiatives;
  - the Mitre Corporation contributes program management and system engineering;
  - the Lockheed Martin Corporation contributes information systems methodology and laboratories; and,
  - the University of Maryland contributes training and the worldwide web.
- Many of the projects underway at the Centre will provide useful information regarding actual and potential use of new technologies and automation, including the areas of initial claims taking, UI appeals automation, expert systems, hire reports and electronic data interchange technology.
- To fully develop its potential, the engineering and operational expertise of ITSC is being supplemented by evaluative expertise (Mathematica Inc.).

TABLE OF CONTENTS

Table 1: Summary of State UI Delivery Systems

Summary of State UI Delivery Systems

State	Information/ Inquiry System	Voice Response System	Scanning/ Imaging	Online	Auto-mated Appeals	Expert System	Payment System	Integration/ Co-location
Alabama	installing a VRS with inquiry capacity	installing a VRS for continued claims	continued claims; full-form scanning	initial claims and claim history	partial	for claims taking	central printing of cheques -- for UI and UI related benefits	some local offices currently combine UI and ES; applied for a grant to develop one-stop centres; data sharing between UI and ES

Alaska	planning a VRS; initial phase will be VRS for inquires about claim status; experimenting with self-search screens for ES	planned; starting with inquiries about claim status; will then expand to continued claims	using bar codes and light pens for continued claims	initial claims and claim history	yes	no	central printing of cheques -- for UI and UI related benefits	all local offices are combined UI and ES; common intake of data for UI and ES; planning more data sharing by 1996
Arizona+		no	initial claims	initial claims and claim history	yes			most local offices are combined UI and ES; some sharing of data
Arkansas	current focus is on mainframe conversion -- will consider new technologies once conversion is complete							all local offices are combined UI and ES
California+	VRS for inquiries	for inquiries		initial claims and claim history	no	uses Texas system for disaster assitance		virtually all local offices are combined UI and ES; some data sharing
Colorado	call centre has a line for inquiries	developing a VRS for inquiries and continued claims	continued claims	initial claims and claim history	developing a client/ server system to handle all aspects of appeals	no	centralized printing of cheques; also prints cheques for other programs	local UI offices were closed when UI operations became centralized; UI centre located in Denver
Connecticut	installing a VRS with inquiry capacity	installing a VRS for inquiries and continued claims	continued claims	initial claims and claims history		no	centralized printing of cheques --just UI	all local offices currently combine UI and ES; implementing one-stop career centres; some data sharing across certain programs

Delaware	no	for continued claims; considering VRS for initial claims	continued claims	initial claims and claims history	no	no	centralized printing of cheques -- centre also prints cheques for other unemploy-ment programs	all local offices combine UI and ES; can provide data to other agencies by batch or online
Florida	no; experimenting with kiosks for ES	for continued claims and claim status; planning to extend system to initial claims	for continued claims	initial claims and claims history	yes	being developed for adju-dication; uses Texas sytem for disaster assistance	centralized printing of cheques-- centre prints cheques for all Florida programs	increasing the number of local offices that combine UI and ES; 3 one-stop centres for employment -- eventually will add welfare
Georgia	VRS with inquiry capacity: experimenting with kiosks for ES	for continued claims and inquiries	VRS replaces scanning; some imaging	initial claims and claims history	yes	one application in employer liability area	centralized printing of cheques -- just UI	all local offices combine UI and ES; some data sharing
Hawaii+	no	no	initial and continued claims	initial claims and claims history	yes			some data sharing
Idaho	developing a VRS for inquiries; experimenting with kiosks for ES	developing a VRS for inquiries and continued claims	no	initial claims and claims history	yes	no	centralized printing of cheques -- just UI	all local offices combine UI and ES; some sharing of data
Illinois	considering use of kiosks	no	scanning for initial and continued claims; considering imaging	initial claims and claims history	yes	no	centralized printing of cheques -- centre also prints cheques for other unemploy-ment programs	all local offices combine UI and ES; front-line staff is cross-utilized; next phase calls for the integration of all ES and UI services; some sharing of data with other agencies

Indiana	experimenting with kiosks for ES; eventually will expand use to include information on UI and other programs	no	initial and continuing claims	initial claims	no	no	centralized printing of cheques -- just UI	all local offices combine UI and ES; implementing one-stop career centres; expanding common intake and capacity to share data
Iowa	VRS for claim status information; experimenting with kiosks for ES	for continued claims and claim status information	continued claims	initial claims and claim history	yes	no	centralized printing of cheques; direct deposit for VRS claimants	all local offices combine UI and ES; implementing one-stop career centres; developing data sharing
Kansas	planning a VRS with inquiry capacity; used kiosks last summer to support disaster recovery	planned for inquiries and continued claims	no	initial claims and claim history	yes	conducted a demon-stration project; did not implement	central printing of cheques -- just UI	most local offices are combined UI and ES; some data sharing
Kentucky	considering VRS with inquiry capacity; experimenting with kiosks for ES	considering a VRS for inquiries and continued claims	looking at imaging	initial claims and claim history	yes	no	centralized printing of cheques -- just UI	most local offices combine UI and ES; have exchange of information agreements with other agencies within state
Louisiana	no	no	for continued claims	initial claims and claim history	partial	uses Texas system for disaster assistance	centralized printing of cheques	almost all local offices combine UI and ES; pilot project for common intake of data
Maine+	experimenting with kiosks for ES	planned	planned	initial claims and claim history	yes	conducted a demonstration project	cheques; considering direct deposits	local offices combine UI and ES; some data sharing

Maryland	VRS has inquiry capacity; developing self-service terminals	for inquiries; setting up a VRS for initial and con-tinued claims; considering a VRS for initial claims	scanning initial and continued claims; converting to an imaging system within next year or two	initial claims and claim history	yes	being examined	cheques; consideringan electronic transfer system (but at least a year away)	most local offices combine UI and ES; implementing one-stop centres; data stored in state data centre; data can be viewed by staff involved in other programs
Mass.+	VRS probably has inquiry capacity; experimenting with kiosks for ES	yes	planned	initial claims and claim history	under-taking an extensive automation project	no	centralized printing of cheques	almost all local offices combine UI and ES; implementing one-stop career centres
Michigan+		no	planned	initial claims and claim history	no			all local offices combine UI and ES
Minnesota	VRS for inquiries; early testing of kiosks	for inquiries; starting to use VRS for con-tinued claims	scanning initial and continued claims; bar codes appear on forms and cheques	initial claims and claim history	no	tried some applications--but not being used for UI	mainly cheques; offers option of direct deposit	most local offices combine UI and ES; implementing one-stop career centres; ES/UI automation allows state programs to share common data base
Mississippi	experimenting with kiosks for ES	interested	installing scanners for continued claims	initial claims and claim history	yes	no	centralized printing of cheques; centre also prints other cheques from same agency	some local offices combine UI and ES; some data sharing
Missouri+	VRS probably has inquiry capacity	yes	some	initial claims and claim history	yes	location of a demonstration project		all local offices combine UI and ES

Montana	VRS will have inquiry capacity; experimenting with kiosks for ES	implementing a VRS for inquiries and continued claims; developing a telephone call system for initial claims	no	initial claims and claim history	yes	no		all local offices combine UI and ES; some data sharing
Nebraska	planning to install VRS with inquiry capacity; some testing of kiosks for ES	planned for inquiries and continued claims	no	initial claims and claim history	yes	no	cheques	all full-service UI centres are combined UI and ES; most data sharing is with Job Service; welfare agencies have some access
Nevada+								most local offices combine UI and ES
New Hampshire	no	planned	no	initial claims and claim history	partial	no	cheques	local offices combine UI and ES
New Jersey	developing VRS with inquiry capacity; experimenting with kiosks for ES	developing VRS for inquiries and continued claims	continued claims	initial claims and claim history	yes	no	centralized printing of cheques -- centre also prints cheques for disability insurance and certain other programs	most local offices combine UI and ES; centralized data processing with capacity for data sharing
New Mexico+		no	some	no	no			most local offices combine UI and ES
New York	VRS has inquiry capacity; testing kiosks for ES	for inquiries and continued claims	initial claims	initial claims and claim history	yes	no	cheques	most local offices combine UI and ES; moving to shared data

North Carolina	VRS provides claim status information; planning to extend system to general inquiries	for inquiries and continued claims	initial and continued claims; going to imaging	initial claims and claim history	yes	no	centralized printing of cheques; centre also prints cheques for certain other programs	all local offices combine UI and ES; some sharing of data by batch and on line
North Dakota	introducing a VRS with inquiry capacity	installing a VRS for inquiries and continued claims	no	initial claims and claim history	yes	no	centralized printing of cheques -- just UI	all local offices combine UI and ES; some data sharing; has common data base for ES and UI
Ohio	introducing a VRS; initial phase will be VRS for claim status and general information inquiries	introducing a VRS for inquiries and continued claims	scanning; looking at imaging	initial claims and claim history	yes	no	centralized printing of cheques -- just UI	all local offices combine UI and ES; implementing one-stop career centres; some data sharing; looking to expand on-line access
Oklahoma+		planned	initial claims	initial claims and claim history	yes	no	cheques	all local offices combine UI and ES; some data sharing
Oregon	VRS provides claim status information; using about 120 kiosks for ES -- considering initial filing and continued filing of UI by kiosk	for inquiries and continued claims; considering a VRS for initial claims	initial and continued claims; testing imaging for continued claims	initial claims and claim history	yes	conducted a demon-stration project; not introduced	central printing of cheques -- just UI; has direct deposit system	all local offices combine UI and ES; sharing of files among major programs

Penns.	initial phase for VRS was general inquiries; phase II added capacity for inquiries about claim status; experimenting with multi-use kiosks that include UI information	planned for inquiries and continued claims	use bar codes on mail claims	initial claims and claim history	yes	tested a system for non-monetary determin-ations	centralized printing of cheques -- centre also prints cheques for certain other programs	most local offices combine UI and ES; some sharing of data; looking to go to common data base for UI and ES
Rhode Island	VRS has inquiry capacity; experimenting with kiosks for ES	for inquiries; planned for continued claims; considering a VRS for initial claims	no	initial claims and claim history	planned	used for disputed claims	centralized printing of cheques -- centre also prints cheques for certain other programs	local offices combine UI and ES; working on integrating several client tracking systems
South Carolina	experimenting with kiosks for ES	for continued claims	VRS replaces scanning	initial claims and claim history	partial	no	centralized printing of cheques -- centre also prints cheques for certain other programs	most local offices combine UI and ES; sharing of data across programs
South Dakota	no	implementing system for initial claims and re-opened claims	no	initial claims and claim histories	no	no	centralized printing of cheques -- centre also prints cheques for certain other programs	all local offices combine UI and ES; data shared with JTPA and social services
Tennessee	VRS provides claim status information	for inquiries and continued claims; interested in a VRS for initial claim	VRS replaces scanning	initial claims and claim history	yes	no	centralized printing of cheques	almost all local offices combine UI and ES; some data sharing
Texas	installing a VRS with inquiry capacity	installing a VRS for continued claims	for initial and continued claims	initial claims and claim history	yes	did two demon-station projects; has developed an expert system for disaster assistance	cheques; interested in direct deposit	most local offices are combined UI and ES; implementing one-stop career centres; some data sharing

Utah	VRS has inquiry capacity	for inquiries and continued claims	cheques carry a bar code	initial claims and claim history	yes	no	centralized printing of cheques	all local offices combine UI and ES
Vermont	VRS has inquiry capacity; testing self-use terminals for ES	for inquiries and continued claims	no	for initial claims and claim history	yes --tracks appeals	no	cheques	all local offices are combined UI and ES; some data sharing
Virginia	VRS has inquiry capacity; experimenting with kiosks for ES	for inquiries and continued claims	no	for initial claims and claim histories	yes -- mailing out of decisions	no	cheques	almost all local offices are combined UI and ES; certain agencies can access data
Washington	VRS has inquiry capacity; experimenting with kiosks for ES	implementing system for inquiries and continued claims and claim status inquiries	for initial and probably for continued claims	for initial claims and claim historiesyes	yes	no	cheques	all local offices are combined UI and ES; some data sharing
West Virginia+	experimenting with kiosks for ES		some scanning; looking at imaging	for initial claims and claim histories				most local offices are combined UI and ES; some data sharing
Wisconsin	VRS has inquiry capacity; experimenting with self-service workstations for ES	for inquiries, continued claims and initial claims	some	for initial claims and claim histories	yes	no		implementing one-stop career centres
Wyoming+								all local offices and combined UI and ES

Notes:

ES Refers to Employment Services.

+ Indicates that some informationwas taken from a compendium prepared by the Interstate Conference of Employment Security Agencies Inc. (ICESA). The compendium is dated October, 1993.

TABLE OF CONTENTS

Expérience des Etats-Unis relativement à la rationalisation et à l'intégration des systèmes de prestation de l'assurance-chômage

Synthèse d'évaluation

Par
Marilyn Knock

23 mai 1995

Direction du programme d'assurance
Direction générale de l'évaluation des programmes, Politique stratégique
Développement des ressources humaines Canada
Ottawa (Ontario).

Table des matières

- Résumé
- Remerciements
- Introduction
- Expérience des nouvelles technologies et de l'automatisation de l'assurance-chômage
- Experience de l'intégration des programmes et de la rationalisation des emplacements
- Résumé des leçons tirées de l'expérience des États-Unis
- Tableau 1 : Résumé des systèmes de prestation de L'A.-C. dans les différents États

Résumé

Objet

- La présente étude offre des suggestions pratiques pour l'examen des activités de l'assurance-chômage. Elle présente un aperçu de l'expérience des États-Unis relativement à la rationalisation des systèmes de prestation de l'assurance-chômage et à la prestation intégrée de l'assurance-chômage et d'autres programmes.
    - En particulier, elle désigne des applications adoptées ou mises à l'essai aux États-Unis et rassemble les renseignements accessibles sur l'évaluation de cas applications, ainsi que les leçons qui se dégagent de l'expérience.

Contexte

- Au Canada, on cherche à concevoir un réseau de services d'assurance-chômage intégré, abordable, très souple et décentralisé.
- L'examen de l'automatisation et des nouvelles technologies est un élément important de l'élaboration d'un nouveau système de prestation des services au Canada.
- Aux États-Unis, chaque États administre et applique son propre programme d'assurance-chômage. Les États utilisent ou expérimentent donc toute une gamme de services automatisés, de nouvelles technologies et de méthodes d'intégration des programmes pour leur système de prestation de l'assurance-chômage.

Principales constatations

- Peu d'États, voire aucun, procèdent vraiment à une refonte de leur régime d'assurance-chômage. On tend plutôt à mettre l'accent sur l'amélioration de composantes particulières du système actuel de prestation, plutôt qu'à améliorer l'efficacité globale au moyen d'une refonte de tout le système de prestation.
- À l'heure actuelle, on dispose de peu d'estimations précises pour prouver ou comparer la rentabilité des diverses applications de l'automatisation et des nouvelles technologies. La principale exception vient du Colorado, qui estime que son nouveau système de traitement téléphonique des demandes initiales d'assurance-chômage coûte environ 20 % de moins que l'ancien système, lequel obligeait les demandeurs à se rendre au bureau local de l'assurance-chômage.
- Malgré l'insuffisance des informations sur les économies de coûts, il est possible de déterminer la gamme d'applications utilisées ou mises à l'essai aux États-Unis et de tirer des leçons de ces expériences. Certaines de ces constatations sont résumées plus loin.

Possibilité d'améliorer l'efficacité et le service

- Environ 75 % des États élaborent ou utilisent des systèmes téléphoniques automatisés connus sous le nom de systèmes de réponse vocale.
    - Le recours à un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements générales (par ex., comment présenter une demande de prestations d'assurance-chômage), les demandes de renseignements propres aux demandes (par ex., où est mon chèque?), et la présentation de demandes continues est de plus en plus acceptée parmi les gouvernements des États et les prestataires.
    - Le traitement téléphonique des demandes initiales fait toujours l'objet de débats. A l'heure actuelle, les deux principaux modèles sont celui du Wisconsin, qui combine l'utilisation d'un système de réponse vocale et de téléphonistes préposés à la réception des demandes, et le système du Colorado, qui fait appel à des téléphonistes.
    - Un certain nombre de leçons se dégagent de l'expérience des États-Unis, notamment :
        - la gestion des appels est cruciale pour le succès d'un système de réponse vocale et il faut des lignes distinctes pour les demandes de renseignements et les demandes de prestations;
        - il est préférable de commencer par la ligne réservée aux demandes de renseignements, parce qu'il faut une ligne entièrement opérationnelle pour éviter que la ligne réservée aux demandes de prestations soit constamment occupée par des interlocuteurs qui posent des questions courantes;
        - la commodité d'un système téléphonique pour la réception des demandes initiales peut faire augmenter la participation au régime et le nombre de cas limites (au Colorado, on a constaté une augmentation de 7 % à 12 % du taux de participation).
- Environ la moitié des États mettent à l'essai des kiosques (c.-à-d., des terminaux libre-service situés dans des endroits commodes), mais surtout pour les services d'emploi, plutôt que pour l'assurance-chômage. L'expérimentation de kiosques dotés d'applications évoluées ou polyvalentes reste très limitée.
    - Les kiosques semblent présenter des possibilités considérables, mais leur succès repose sur l'utilisation de matériel et de logiciels compatibles avec l'équipement.
- Quelques États utilisent le type d'intelligence artificielle connue sous le nom de technologie des systèmes experts. Le logiciel d'un système expert est conçu de manière à recueillir les faits principaux auprès des usagers et à rendre certaines décisions en fonction de ces faits et de règles programmées. Selon l'expérience des États-Unis relativement à l'assurance-chômage et à d'autres programmes,
    - la technologie des systèmes experts peut être particulièrement utile pour les programmes fédéraux (par ex., en aidant à assurer l'application uniforme des règles des programmes);
    - conviennent mieux aux décisions supposant des questions simples auxquelles on peut répondre par des faits ou qui font appel à des calculs mathématiques; il peut être difficile d'obtenir l'appui des usagers.
- Seulement quelques États offrent la possibilité de déposer directement les paiements des prestations. Des questions pratiques semblent entraver l'application de cette technologie à l'assurance-chômage. Par exemple :
    - l'intérêt chez les prestataires d'assurance-chômage peut être très limité (par ex., à cause des retards dans le dépôt du premier chèque);
    - les possibilités d'économies peuvent être limitées (par ex., certains établissements bancaires peuvent exiger que les bénéficiaires des dépôts directs reçoivent également un avis par la poste).

Questions relatives à la mise en oeuvre

- L'expérience des États-Unis souligne qu'il importe de disposer d'un plan clair pour l'ensemble du système de prestation avant d'aller de l'avant, surtout dans le cas de changements importants.
    - Le plan devrait prévoir la mise à l'essai minutieuse et l'application graduelle des changements afin de laisser suffisamment de temps pour permettre le règlement des problèmes techniques ou de programmation qui surviennent chaque fois qu'une nouvelle application est adoptée.
- Si la mise en oeuvre de nouvelles technologies se fait durant une période de récession ou lorsque d'autres modifications sont apportées au régime d'assurance-chômage, il faut tenir compte du fait que la demande relative aux services offerts dans le cadre du régime risque de changer beaucoup.

Questions relatives à la gestion des ressources humaines

- L'expérience des changements importants au Colorado et au Wisconsin révèle que la planification préalable des ressources humaines est un élément important de la gestion de la transition (par ex., prévoir des séances d'information, des groupes de discussion et des possibilités de redéploiement).
- Le personnel sur place doit être bien formé avant la mise en oeuvre d'une nouvelle technologie ou d'un nouveau système. De plus, les postes des utilisateurs doivent être bien pourvus en personnel et bénéficier d'un bon soutien.

- Les problèmes de transition survenus au Colorado révèlent qu'il importe d'avoir des estimations réalistes des besoins initiaux en personnel. En cas de doute, il est préférable de disposer d'abord d'un personnel nombreux qui puisse assurer un bon service au début, plutôt que de connaître des problèmes de service et manquer d'employés formés.

Partenariats innovateurs : National UI Information Technology Support Centre (ITSC)

- L'ITSC, situé à College Park (Maryland), est un modèle utile duquel s'inspirer pour l'élaboration et l'utilisation des meilleures pratiques. Ce centre a été mis sur pied par le Department of Labour et est un exemple de partenariat innovateur auquel participent des représentants du gouvernement fédéral, des États et du secteur privé. Il a pour mandat de collaborer avec les États intéressés pour appuyer l'avènement et l'utilisation de nouvelles technologies.
    - Nombre des projets en cours au centre permettront de recueillir des renseignements utiles concernant l'utilisation réelle et éventuelle des nouvelles technologies et de l'automatisation.

Remerciements

L'auteure tient à remercier Henry M. James, directeur général de l'UI Information Technology Support Centre, Karen Blass ainsi que les autres agents de projet et le personnel du centre, pour leur participation et le temps qu'ils ont consacré au projet. Elle remercie également Steve Wandner, directeur adjoint du Unemployment Insurance Service, U.S. Department of Labour. Elle exprime aussi sa reconnaissance à G. Wong, Doug Matheson et Bob Nichols, de DRHC, ainsi qu'à Wayne Zajac, du U.S. Department of Labour, pour les entretiens qu'ils ont accordés et les conseils qu'ils ont prodigués, de même qu'aux représentants, des États qui participent à l'application des programmes d'assurance-chômage aux États-Unis. L'auteure demeure la seule responsable du contenu du document. Les opinions exprimées dans les présentes ne sont pas nécessairement celles de DRHC.

Introduction

- S'appuyant sur des études d'évaluation, des entretiens avec des personnes-ressources aux États-Unis et d'autres sources d'information, ce document vise à exposer l'expérience de divers États américains relativement à la rationalisation des systèmes de prestation des programmes d'assurance-chômage ainsi qu'à la prestation intégrée de ceux-ci et d'autres programmes. Les résultats offrent des suggestions pratiques pour la refonte de l'assurance-chômage et l'intégration des programmes au Canada.
- Ce document contient :
    - un bref exposé de la refonte de l'assurance-chômage et de l'intégration des programmes au Canada;
    - un aperçu des activités dans les États américains;
    - un examen détaillé des nouvelles technologies et de l'automatisation élaborées ou appliquées dans divers États en vue de rationaliser la prestation des programmes d'assurance-chômage;
    - un examen détaillé de l'intégration des programmes et de la rationalisation des emplacements dans divers États;
    - un résumé des leçons tirées de l'expérience.

Nouvelle vision de la prestation des services au Canada

- Les cinq principes suivants orientent l'élaboration d'une nouvelle vision de la prestation des services :
    - offrir des services davantage axés sur la clientèle et ses besoins;
    - refléter les priorités locales;
    - faire la meilleure utilisation possible de la technologie pour offrir des services efficients et efficaces à la population canadienne.
- Il s'agit de concevoir un réseau de services intégré, abordable, très souple et décentralisé, qui pourrait comprendre les composantes suivantes :
    - des kiosques des ressources humaines (c.-à-d., des terminaux libre-service situés dans des endroits commodes à l'échelle du pays);
    - un accès libre-service au moyen d'ordinateurs, de la télévision interactive et du téléphone;
    - des Centres de ressources humaines locaux dotés d'un nombre réduit d'employés polyvalents qui aideraient les clients d'une

manière rentable et répondant à leurs besoins;

- des Centres de ressources humaines Canada plus grands qui offriraient aux bureaux locaux des orientations et un soutien fonctionnel.

- Un certain nombre de nouvelles technologies font l'objet d'essais pilotes ou sont mises en oeuvre dans divers endroits au Canada, par exemple :

  - rationalisation des centres téléphoniques et, lorsque cela est possible, regroupement des centres téléphoniques pour les programmes d'assurance-chômage et de la sécurité du revenu (les centres téléphoniques de l'assurance-chômage donnent des renseignements grâce à l'accès à des téléphonistes ainsi qu'à des réponses automatisées à des questions élémentaires);

  - mise à l'essai de téléphones à clavier et de kiosques automatisés pour la présentation des demandes initiales de prestations d'assurance-chômage;

  - mise à l'essai de téléphones à clavier pour la présentation des déclarations relatives aux demandes continues;

  - mise à l'essai du dépôt direct, ou dépôt automatisé, pour les paiements, surtout dans le cas des prestataires qui présentent une demande continue par téléphone;

  - mise à l'essai de l'imagerie documentaire;

  - automatisation de la jurisprudence;

  - automatisation de l'échange de renseignements entre l'assurance-chômage et l'aide sociale.

Aperçu des activités des différents États

- Aux États-Unis, chaque État administre et applique son propre régime d'assurance-chômage. Ce sont donc les gouvernements des États qui déterminent l'admissibilité à l'assurance-chômage, versent les prestations, font l'audition des appels et perçoivent les recettes fiscales qui financent les prestations d'assurance-chômage. Au nombre des principales fonctions du gouvernement fédéral figurent les suivantes :

  - établir les buts et les objectifs nationaux du régime d'assurance-chômage;

  - veiller à ce que les lois des États soient conformes aux exigences fédérales;

  - affecter des fonds aux organismes d'État pour couvrir les coûts d'administration de l'assurance-chômage.

- Le tableau 1 qui figure à la fin de ce rapport présente un résumé à jour des types de technologies et d'automatisation utilisés ou mis à l'essai dans chaque État.
  Selon ce tableau :

  - presque tous les États disposent d'un système en direct pour les demandes initiales et les faits relatifs aux demandes;

  - la plupart des États utilisent certaines techniques de balayage (soit le balayage de formulaires complets ou des codes à barres) pour extraire l'information et créer des fichiers électroniques;

  - environ 75 % des États élaborent ou utilisent des systèmes téléphoniques automatisés connus sous le nom de systèmes de réponse vocale;

  - environ 75 % des États appliquent au moins une certaine forme d'automatisation pour le processus d'appel;

  - quelques États utilisent actuellement le type de logiciel d'intelligence artificielle connu sous le nom de système expert;

  - dans la plupart des États, l'impression des chèques d'assurance-chômage est centralisée, et quelques États tentent d'adopter des systèmes de dépôt direct;

  - environ la moitié des États font l'expérimentation de kiosques ou de terminaux libre-service, surtout pour les services d'emploi.

- Le tableau 1 fournit également des renseignements à jour sur la mesure dans laquelle les divers États intègrent la prestation des programmes d'assurance-chômage et d'autres programmes :

  - dans presque tous les États, les services d'assurance-chômage et d'emploi sont regroupés dans des bureaux locaux;

  - les États mettent également sur pied des centres des carrières multiservices afin d'intégrer la prestation d'une vaste gamme de programmes et de services offerts par le gouvernement et les organismes non gouvernementaux;

  - la plupart des États augmentent leur capacité d'échanger des données d'un programme à l'autre;

  - certains États examinent des moyens d'éliminer la collecte de données en double (par ex., en utilisant une base de données commune ou en entrant une seule fois certaines données).

- Le *Department of Labour* des États-Unis appuie le recours aux nouvelles technologies et l'intégration de la prestation de diverses

façons, notamment :

- financement des projets d'automatisation;
- financement de la mise sur pied et du fonctionnement du National UI Information Technology Support Centre (ITSC) afin de collaborer avec les États intéressés pour appuyer l'adoption et l'utilisation des nouvelles technologies;
- prestation de subventions pour la planification et la mise en oeuvre des centres des carrières multiservices offrant l'accès à des services dans une vaste gamme de programmes d'emploi, de formation et d'éducation.

- Bien que la plupart des États appliquent de nouvelles technologies, ils mettent l'accent sur l'apport de menus changements dans leur système de prestation, plutôt que sur la reconception et le remaniement radicaux que suppose la refonte.
  - Le concept de la refonte suppose une restructuration complète de la prestation des programmes, ou d'un groupe de processus, afin d'améliorer radicalement le rendement.
  - Pour leur part, les États cherchent plutôt à améliorer la productivité et le service à la clientèle en automatisant certains processus ou composantes actuels de leur système de prestation.
  - Par exemple, dans le cas des demandes, les États éliminent le recours aux formulaires écrits en entrant directement à l'ordinateur les données relatives à la demande initiale. Toutefois, cette approche suppose habituellement l'entrée des formulaires existants sur un écran d'ordinateur, plutôt que l'examen de moyens plus fondamentaux d'améliorer cette composante ainsi que d'autres composantes du système de prestation.

TABLE DES MATIÈRES

Expérience des nouvelles technologies et de l'automatisation de l'assurance-chômage

- Cette section expose l'expérience des États-Unis jusqu'à maintenant, en présentant des exemples de nouvelles technologies et d'automatisation dans les domaines suivants :
  - systèmes d'information et de demandes de renseignements;
  - activités relatives à la présentation des demandes;
  - demandes continues;
  - systèmes automatisés de délivrance des paiements;
  - systèmes experts;
  - enquêtes et contrôle;
  - normes de rendement;
  - administration générale.
- Pour chacun de ces domaines, nous présenterons certains des modèles adoptés ou mis à l'essai aux États-Unis, ainsi que les renseignements accessibles sur l'évaluation de ces modèles et les leçons tirées de l'expérience.
  - Dans la mesure du possible, on évalue les incidences de ces technologies en fonction de leur capacité d'offrir aux prestataires d'assurance-chômage un service plus pertinent, efficace, rentable et opportun. Ces critères d'évaluation sont axés sur la clientèle et les résultats. Ils sont donc conformes aux principes régissant la nouvelle vision de la prestation des services au Canada.
  - Il faut toutefois souligner que nos entretiens avec les personnes-ressources aux États-Unis et le personnel principal de l'ITSC nous ont appris que les données précises concernant les critères d'évaluation restent très limitées. C'est pourquoi l'exposé qui suit rassemble les données accessibles et indique les domaines dans lesquels des études plus approfondies sont en cours.

Systèmes d'information et de demandes de renseignements

- Trois grands types de systèmes d'information ou de demandes de renseignements sont utilisés ou mis à l'essai aux États-Unis :
  - téléphonistes travaillant dans des centres téléphoniques;
  - systèmes automatisés de demandes de renseignements par téléphone;
  - kiosques libre-service automatisés.

Téléphonistes travaillant dans des centres téléphoniques

- Au Colorado, des téléphonistes travaillent dans un centre de demandes centralisées pour répondre aux demandes de renseignements et recevoir les demandes initiales. Ce système a été adopté à l'échelle de l'État en avril 1991. Toutefois, en 1992, des préoccupations relatives au temps d'attente ont conduit à l'établissement de deux lignes téléphoniques distinctes, Depuis, une ligne téléphonique sert à la réception des demandes et une autre aux demandes de renseignements.
    - L'institution de deux lignes distinctes pour la réception des demandes et les demandes de renseignements a facilité la gestion des appels reçus, a permis de réduire le temps d'attente des prestataires et d'améliorer le niveau de service.
    - Dans la gestion du centre téléphonique, on accorde la priorité à la ligne réservée à la réception des demandes. Ainsi, le temps moyen d'attente peut être plus long pour la ligne réservée aux demandes de renseignements. En moyenne, un appel de demande de renseignements dure entre trois et quatre minutes.
    - Nombre d'appels acheminés sur la ligne réservée aux demandes de renseignements visent à savoir si un chèque a été mis à la poste.
    - Le système téléphonique utilisé au Colorado est présenté en détail dans la section portant sur les demandes initiales.
- Le Colorado élargit ses services téléphoniques. Ceux-ci comprendront un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements et pour les demandes continues. Si cet État commençait aujourd'hui à adopter de nouvelles technologies, il mettrait probablement en oeuvre un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements et les demandes continues avant de mettre en place un système téléphonique pour les demandes initiales.

Systèmes automatisés de demandes de renseignements par téléphone

- Dans les États où l'on utilise un système de réponse vocale ou dans ceux où l'on envisage d'y recourir, ce système comprend habituellement la capacité de répondre :
    - aux questions élémentaires sur le régime d'assurance-chômage (par exemple, l'emplacement et les heures d'ouverture du bureau local, les documents à apporter au bureau local);
    - aux questions sur l'état des demandes (par exemple, si un chèque a été mis à la poste et le montant du chèque).
- On met un accent particulier sur le recours A la technologie des systèmes de réponse vocale pour les demandes de renseignements concernant l'état des demandes, car ces types d'appels sont très fréquents. La prestation de ce service suppose habituellement de relier le système de réponse vocale à une base de données sur les dossiers des prestataires, et de permettre aux prestataires d'avoir accès aux principaux éléments de leur dossier, au moyen d'un téléphone à clavier.
- Les États qui utilisent un système de réponse vocale pour la prestation d'informations et les demandes de renseignements signalent généralement que leur système fonctionne bien et permet d'améliorer le service à la clientèle en augmentant l'accès à l'information.
    - Le système automatisé de demandes de renseignements utilisé au Wisconsin a été mis en oeuvre entre décembre 1993 et avril 1994. Un appel de demande de renseignements dure en moyenne de 2,25 à 2,57 minutes. Comme le système de réponse vocale répond aux questions courantes, le personnel du bureau local est plus disponible pour traiter des questions complexes.
    - Environ 80 % des appels reçus par le système automatisé de demandes de renseignements utilisé au Maryland visent à demander si un chèque a été mis à la poste. Le système de réponse vocale répond à ce type de question en une minute environ. Dans l'ancien système, qui consistait à téléphoner au bureau local, les personnes qui appelaient entendaient souvent une tonalité d'occupation pendant des jours.
- La gestion globale des appels constitue l'un des aspects importants d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements.
    - Dans l'État de Washington, le nombre d'appels acheminés vers les bureaux locaux a augmenté après l'adoption du système de réponse vocale parce que les interlocuteurs étaient renvoyés au bureau local dès que le système de réponse vocale ne pouvait répondre à une question. Les bureaux locaux ont constaté que leur technologie téléphonique désuète n'avait pas la capacité nécessaire pour le traitement des appels supplémentaires.
    - Au Maryland, l'adoption du système de réponse vocale a entraîné une diminution du nombre d'appels acheminés aux bureaux locaux parce que quelques téléphonistes travaillaient dans un centre de système de réponse vocale pour s'occuper des questions auxquelles le menu du système de réponse vocale ne permettait pas de répondre.
    - Au Wisconsin, le nombre de demandes de renseignements reçues par les bureaux locaux n'a pas diminué, mais le type de demandes a changé. Le système de réponse vocale s'occupe des questions courantes, tandis que le bureau local traite des questions plus complexes.
- Pour aider à déterminer et à résoudre les problèmes de démarrage, les États recommandent généralement une mise à l'essai minutieuse des nouveaux systèmes d'information et de demandes de renseignements. Ils recommandent également un calendrier progressif de mise en oeuvre prévoyant l'application d'un système dans seulement quelques nouvelles régions à la fois.
- Plusieurs États (par exemple, la Pennsylvanie, le Minnesota, l'Ohio et l'Alaska) ont commencé à utiliser un système de réponse

vocale en l'appliquant aux demandes de renseignements.

- Le Minnesota a conclu que dans cet État, l'utilisation d'un système de réponse vocale était plus avantageuse pour les demandes continues que pour les demandes de renseignements. L'État élargit donc son système, qui permettra également le traitement des demandes continues.

- Dans le cas de la Pennsylvanie, de l'Ohio et de l'Alaska, on adopte graduellement l'utilisation d'un système de réponse vocale pour les demandes continues et les demandes de renseignements en commençant par les demandes de renseignements. En Pennsylvanie, la mise en oeuvre est entièrement terminée et on a constaté que l'approche graduelle a favorisé le dépistage et la résolution des difficultés de départ (notamment les problèmes techniques et les problèmes de programmation).

Kiosques libre-service automatisés

- Comme l'indique le tableau 1, de nombreux États font l'expérimentation de kiosques pour les services d'emploi. Ces kiosques sont dotés de claviers ou d'écrans tactiles qui donnent accès à des services interactifs.

  - Dans l'État de Washington, le recours aux kiosques pour améliorer l'accès à l'information sur les possibilités d'emploi donne des résultats positifs et très visibles.

  - Si d'autres expériences de ce genre donnent de bons résultats, il serait possible d'élargir l'utilisation des kiosques à d'autres programmes, notamment pour la prestation d'informations relatives à l'assurance-chômage.

- La Pennsylvanie est l'un des États où l'on met à l'essai l'utilisation de kiosques multiservices. Ces kiosques offrent une vaste gamme de fonctions. Par exemple, ils fournissent des renseignements sur les possibilités d'emploi, l'assurance-chômage et les règles fiscales. Ils permettent également aux utilisateurs de renouveler leur permis de conduire et de demander un permis de pêche.

  - En Pennsylvanie, on a constaté que les kiosques situés dans des endroits publics (par ex., dans des centres commerciaux) doivent être plus sécuritaires que les kiosques situés dans des bureaux locaux. Cela fait augmenter les coûts d'application de cette technologie, parce qu'un kiosque sécuritaire coûte environ 20 000 $ US, comparativement à 5 000 $ US pour un kiosque situé dans un bureau local.

- Dans certains États, on a signalé des problèmes avec les kiosques.

  - Par exemple, en Iowa, on signale beaucoup de temps d'indisponibilité des kiosques, même après six mois de fonctionnement. On ne sait pas encore si ce problème est attribuable au matériel ou au logiciel.

  - Au Nebraska, il y a eu des conflits importants avec l'entrepreneur.

  - Au Minnesota, on ne s'entend pas sur l'utilisation des kiosques.

Incidences éventuelles pour le Canada

1. Un *système automatisé de demandes de renseignements* peut améliorer le service à la clientèle et réduire le nombre d'appels aux bureaux de l'assurance-chômage en répondant aux questions courantes, en particulier les questions concernant l'état de la demande. Toutefois, la gestion des appels revêt une très grande importance pour l'efficacité de ces systèmes.

   - La ligne réservée aux demandes de renseignements devrait être distincte des 4 lignes utilisées pour les demandes.

   - Bien que la plupart des demandes courantes puissent être traitées par un système de réponse vocale, quelques téléphonistes devraient être reliées au système de réponse vocale pour répondre aux questions qui ne sont pas incluses dans le menu automatique.

2. Les *kiosques libre-service automatisés* semblent présenter beaucoup de possibilités, mais leur efficacité dépend du choix de matériel et de logiciels qui correspondent à l'utilisation de l'équipement.

3. Le succès de la mise en oeuvre d'un *nouveau système d'information et de demandes de renseignements* repose sur une planification et une mise à l'essai minutieuses.

   - Une mise à l'essai minutieuse et un calendrier de mise en oeuvre progressif représentent des moyens importants de dépister les problèmes de démarrage et de les résoudre.

   - Si l'on prévoit de mettre en oeuvre un système téléphonique complet pour les demandes de renseignements et le traitement des demandes, il est préférable de commencer par le système de demandes de renseignements. Si ce système ne fonctionne pas bien, les lignes téléphoniques réservées au traitement des demandes seront probablement occupées par des interlocuteurs désireux de poser des questions courantes.

Présentation des demandes

- Aux États-Unis, trois grands types de systèmes de présentation des demandes sont utilisés ou mis à l'essai :

- dépôt de la demande en personne dans un bureau local;
- traitement téléphonique;
- kiosques libre-service automatisés.

Dépôt de la demande en personne dans un bureau local

- La façon traditionnelle de recevoir une demande initiale de prestations d'assurance-chômage consiste à recueillir des informations auprès des nouveaux prestataires, au bureau local.
- Bien que dans de nombreux États, on continue d'utiliser cette méthode pour toutes les demandes initiales ou pour certaines seulement, de nouvelles technologies et l'automatisation modifient le processus traditionnel.
  - Par exemple, des systèmes en direct pour les demandes initiales et les faits relatifs aux demandes permettent aux employés des bureaux locaux d'entrer les données à l'ordinateur pendant qu'ils parlent avec le prestataire.
  - En Indiana, les prestataires entrent eux-mêmes les données sur des ordinateurs personnels situés dans les bureaux locaux.
- Les systèmes actuels peuvent limiter la possibilité d'utiliser certains types de nouvelles technologies. Par exemple, lorsque l'ITSC a procédé à des évaluations initiales de la mise en oeuvre du système client/serveur, il a constaté que l'infrastructure actuelle du système pouvait ne pas être compatible avec l'architecture de serveur. De plus, le coût de mise à jour de l'infrastructure du système peut être prohibitif, compte tenu des contraintes budgétaires actuelles et des coûts élevés de conversion.

Traitement téléphonique

- Plusieurs États élaborent ou utilisent des méthodes de traitement des demandes initiales par téléphone. L'augmentation du service à la clientèle, un niveau plus élevé de satisfaction de la clientèle et la réduction des coûts sont les principaux facteurs incitant à faire appel au traitement téléphonique. Les quatres principaux modèles dans ce domaine sont les suivants :
  - système d'appels téléphoniques et de visites dans le Dakota du Nord;
  - système téléphonique centralisé au Colorado;
  - système téléphonique décentralisé mis à l'essai en Californie;
  - système du Wisconsin combinant l'utilisation d'un système de réponse vocale et de téléphonistes préposés à la réception des demandes.
- Dans le Dakota du Nord, le processus de présentation des demandes initiales commence par un appel téléphonique à un numéro sans frais. Au centre téléphonique, un ou une téléphoniste prend les renseignements de base (par ex., nom, numéro de sécurité sociale et motif du départ). Par la suite, le bureau local est avisé et fixe un rendez-vous à l'interlocuteur pour recueillir le reste de l'information.
  - Cette méthode est utilisée dans le Dakota du Nord depuis les années 1970; on considère que ce système est un moyen commode et relativement peu coûteux de servir la population rurale. Le système combiné d'appels téléphoniques et de visites permet au bureau local de gérer sa charge de travail, et se révèle particulièrement utile dans le cas des licenciements massifs.
- Le Colorado a été le premier État à remplacer le dépôt en personne des demandes au bureau local par le traitement téléphonique. Les appels sont pris par un service centralisé des demandes situé à Denver. L'avènement du traitement téléphonique centralisé, en avril 1991, a entraîné la fermeture des bureaux locaux d'assurance-chômage. Bien que les bureaux locaux des services d'emploi demeurent ouverts pour offrir des services d'emploi, ils ne participent plus au traitement des demandes de prestations d'assurance-chômage.
  - Le système téléphonique permet aux prestataires d'amorcer par téléphone toutes les transactions associées à une nouvelle demande, à l'aide des préposés à la réception des demandes. Pour confirmer la demande, on envoie un formulaire préparé à tous les prestataires, qui doivent l'examiner, puis le renvoyer au bureau central de Denver avant que le traitement des paiements puisse commencer.
  - Plus de 96 % des demandes initiales sont présentées par téléphone. Les autres sont faites par courrier, au moyen de demandes collectives dans le cas des licenciements massifs effectués par de gros employeurs.
  - Bien que les prestataires puissent présenter leur demande de prestations par téléphone, les personnes qui ne sont pas dispensées de la recherche d'emploi doivent se rendre à un bureau de services d'emploi pour s'inscrire et passer en revue leur stratégie de recherche d'emploi.
- Le *Department of Labour* des États-Unis a procédé à une évaluation de la transition vers le traitement téléphonique centralisé des demandes de prestations d'assurance-chômage au Colorado. L'évaluation compare les indicateurs de rendement avant et après la transition.
  - Avant l'adoption du système téléphonique centralisé, les prestataires pouvaient présenter leur demande de prestations d'assurance-chômage uniquement en se rendant à l'un des 26 centres de services à l'emploi complets ou des quatorze bureaux satellites. Les demandes continues étaient traitées de façon décentralisée, et les prestataires devaient, toutes les deux semaines, envoyer leur formulaire de demande par la poste au bureau central de Denver.

- L'évaluation a révélé que le traitement téléphonique n'avait pas nui au niveau d'exactitude des demandes initiales. Toutefois, certains aspects du rendement ont diminué. En particulier, on a constaté des délais plus longs pour le premier paiement des prestations au sein de l'État.

- Le système téléphonique a connu des problèmes importants lorsque l'Emergency Unemployment Compensation Program (EUC) est entré en vigueur, à la fin de 1991. Dans le cadre de l'EUC, les prestataires qui avaient épuisé leurs prestations pouvaient reprendre leur statut d'actifs. Le service téléphonique avait été conçu de manière à traiter jusqu'à 40 000 appels par semaine, mais le nombre d'appels hebdomadaires est soudainement passé à 300 000 en janvier 1992. Le temps d'attente moyen est passé de 3 minutes à 75 minutes. Pour régler ce problème, on a notamment institué des lignes distinctes pour les demandes de renseignements et la présentation des demandes, puisque environ un tiers des appels étaient des demandes de renseignements d'ordre général.

- Dans le cadre de l'évaluation réalisée par le Department of Labour, on a également effectué un sondage téléphonique auprès d'environ 900 prestataires. Un échantillon avait présenté des demandes en vertu de l'ancien système et l'autre, du nouveau système.

  - Le sondage a révélé que la présentation d'une demande au moyen du système téléphonique prenait environ deux fois moins de temps que dans le cadre de l'ancien système.

  - Le sondage a également révélé qu'environ 7 % des prestataires qui faisaient appel au service téléphonique n'auraient pas présenté une demande de prestations selon l'ancien système, c'est-à-dire en se rendant à un bureau local. L'augmentation du taux de participation au régime d'assurance-chômage occasionnée par le traitement téléphonique pourrait aller jusqu'à 12 %. Le nombre de demandes rejetées est également plus élevé. Cela laisse entendre que certains prestataires profitent de la commodité d'un système téléphonique en présentant des demandes douteuses et de courte durée.

- Des entretiens tenus récemment avec les autorités de l'État nous apprennent que le système téléphonique utilisé au Colorado a produit un certain nombre d'avantages.

  - La réduction du personnel nécessaire et la fermeture de bureaux locaux de l'assurance-chômage ont permis de réaliser des économies importantes. On estime que le système téléphonique coûte 20 % de moins que l'ancien système.

  - La centralisation a amélioré la capacité de former et de gérer des préposés à la réception des demandes. L'utilisation d'un seul emplacement facilite également l'amélioration des marches à suivre et les transcriptions téléphoniques. La formation a permis à l'état du Colorado de comprimer en environ sept minutes et demie les appels visant à présenter une demande initiale. La personne préposée à la réception de la demande est polie, mais dirige rapidement la conversation de manière à obtenir les informations nécessaires.

- Un certain nombre de leçons se dégagent de l'expérience du Colorado.

  - La présentation des demandes initiales peut se faire pratiquement sans imprimé.

  - La gestion active du centre téléphonique grâce à l'utilisation de systèmes automatisés de répartition des appels et à des lignes distinctes pour les demandes de renseignements et les demandes de prestations réduit le temps d'attente et améliore le service à la clientèle.

  - Le succès repose notamment sur la formation et sur des améliorations constantes.

  - Plus de 90 % des prestataires sont satisfaits du système téléphonique.

  - L'adoption d'un système téléphonique en même temps que l'apport d'autres changements au régime d'assurance-chômage peut donner lieu à des problèmes de taille.

- La Californie met à l'essai l'établissement de demandes de prestations d'assurance-chômage par téléphone dans cinq localités du Nord. Les essais ont été effectués entre janvier 1994 et juin 1995. De nouveaux essais sont prévus pour le printemps, l'été et l'hiver 1995. On mettra à l'essai l'établissement par téléphone de demandes de prestations dans une région métropolitaine (c.-à-d., à San Diego et à Ventura).

  - Les prestataires éventuels composent un numéro de téléphone local. Grâce à un système automatisé de répartition des appels, ils sont renvoyés au premier préposé disponible. Ce dernier demande à l'interlocuteur tous les renseignements relatifs à sa demande et entre cas données à l'ordinateur durant l'entrevue téléphonique. On envoie des formulaires à l'interlocuteur en vue de vérifier son admissibilité, ainsi qu'un manuel contenant des renseignements sur les prestations.

- La fraude a été une considération importante pour des projets pilotes entrepris en Californie. Au nombre des activités de prévention de la fraude, mentionnons les suivantes :

  - poser des questions élémentaires pour permettre l'identification du demandeur (par ex., en lui demandant son nom, sa date de naissance, ses adresses antérieures, son numéro de sécurité sociale et le nom de ses employeurs durant la période de référence);

  - examiner l'utilisation éventuelle de numéros d'identification personnels (NIP), d'équipement de reconnaissance vocale et de blocage des numéros de téléphone venant d'autres États.

- Selon les résultats préliminaires obtenus dans les cinq localités du Nord, en moyenne,

- la période d'attente (mise en garde) dure moins d'une minute;
- la présentation d'une demande de prestations ordinaires prend six minutes.
- la présentation d'une demande de prestations inter-États, militaire ou fédérale prend 11 minutes.

- Le quatrième modèle important est le Telephone Initial Claim Project, en cours au Wisconsin. Ce système est à l'essai depuis février 1995 et on projette de le mettre en oeuvre à l'échelle de l'État à l'automne.
  - Grâce à ce système, on disposera de deux centres téléphoniques de l'assurance-chômage; l'un sera situé à Madison et l'autre, à Milwaukee. Ces centres téléphoniques devraient éliminer le besoin de bureaux locaux de l'assurance-chômage d'ici l'exercice financier 1996.
  - Dans le cas des interlocuteurs disposant de téléphones à clavier, les données de base sont entrées au moyen d'un système de réponse vocale. Par la suite, l'appel et les renseignements ainsi transmis sont simultanément transférés à un spécialiste de l'assurance-chômage pour la consignation des données plus complexes et la prestation de renseignements sur les droits relatifs aux prestations.
  - Les interlocuteurs qui utilisent un téléphone à cadran sont immédiatement transférés à un spécialiste de l'assurance-chômage.
  - Le spécialiste de l'assurance-chômage peut avoir accès aux relevés des salaires et aux renseignements relatifs au permis de conduire, qui l'aideront à confirmer l'identité de l'interlocuteur.
- Essentiellement, le modèle utilisé au Wisconsin automatise la marche à suivre actuelle relative aux demandes de prestations. 'Selon les autorités du Wisconsin, ce modèle devrait permettre de réaliser des économies semblables à celles que permet de faire le modèle du Colorado (c.-à-d., 20 %). Toutefois, il est encore trop tôt pour dire si la réduction du temps consacré par les préposés à l'assurance-chômage au traitement des demandes compensera l'augmentation du niveau de technologie utilisée (y compris les coûts du matériel, des logiciels et de l'entretien).
  - L'ITSC entreprend une analyse postérieure à la mise en oeuvre des systèmes de traitement téléphonique utilisés au Wisconsin et en Californie. Cette analyse visera à examiner dans quelle mesure ces systèmes permettent d'économiser des coûts, d'accroître la satisfaction de la clientèle et d'atteindre d'autres buts. Le rapport est prévu pour la fin de septembre.
  - L'ITSC élabore également un simulateur de réception des demandes pour évaluer les coûts et les avantages de la réception des demandes par téléphone, comparativement aux marches à suivre actuelles. Le simulateur représentera également un moyen de mettre à l'essai diverses façons de recevoir les demandes ainsi que les transcriptions téléphoniques, quant à la durée, à la facilité d'utilisation et à la réaction des prestataires. Le simulateur sera prêt d'ici la fin de septembre.
    - Selon les premiers résultats obtenus par simulation, une unité à réponse vocale (URV) prend environ deux fois plus temps qu'un téléphoniste pour demander certains renseignements à l'interlocuteur. Dans le cas de l'URV, cela s'explique en partie par le temps nécessaire pour expliquer à l'interlocuteur comment entrer les données sur un téléphone à clavier.

Kiosques libre-service automatisés

- En Oregon, on utilise maintenant environ 120 kiosques d'information sur les services d'emploi et l'on envisage la possibilité de présenter les demandes initiales et les demandes continues d'assurance-chômage au moyen de kiosques.

Incidences éventuelles pour le Canada

1. Aux États-Unis, le traitement téléphonique des demandes initiales de prestations d'assurance-chômage suscite un intérêt considérable, notamment pour les raisons suivantes :
   - commodité pour les prestataires d'assurance-chômage (par ex., aucun temps de déplacement, aucuns frais de transport, aucuns frais de stationnement, ni aucuns frais de garde d'enfants);
   - on considère que le traitement téléphonique des demandes initiales complète les systèmes téléphoniques de demandes de renseignements et de demandes continues.
2. Toutefois, le choix du modèle à utiliser fait toujours l'objet de débats considérables. À l'heure actuelle, les deux principaux modèles sont le système faisant appel à des téléphonistes utilisé au Colorado, et le système du Wisconsin, qui combine un système automatisé de réponse vocale et des téléphonistes.
   - On estime que le système utilisé au Colorado coûte 20 % de moins que l'ancien système, qui consistait à présenter une demande en personne dans un bureau local.
   - Les résultats de l'analyse du système de traitement téléphonique utilisé au Wisconsin, effectuée par l'ITSC après la mise en oeuvre (qui devrait être accessible en septembre) ajouteront des informations importantes à ce débat.
3. Le recours à un système téléphonique pour les demandes initiales peut accroître la participation et l'établissement de demandes de prestations douteuses. Au Colorado, on a constaté une augmentation de la participation se situant entre 7 % et 12 %, ainsi qu'un

accroissement du nombre de demandes rejetées.

4. L'utilisation d'un système téléphonique soulève la question du type de système de recherche d'emploi à mettre en place pour respecter les exigences du régime d'assurance-chômage. L'examen de cette question revêt une importance particulière si le système téléphonique doit s'accompagner d'une réduction importante du nombre de bureaux locaux de l'assurance-chômage.
5. Les problèmes survenus durant la mise en oeuvre du système téléphonique utilisé au Colorado soulignent qu'il est important :
    - de prévoir une augmentation du nombre de cas en période de récession;
    - de prévoir les problèmes éventuels si le système téléphonique est adopté en même temps que d'autres changements importants du régime d'assurance-chômage;
    - de procéder à des essais pilotes et à une mise en oeuvre progressive pour aider à minimiser les problèmes de démarrage et de transition.

Demandes de prestations continues.

- Deux grands types de systèmes de demandes continues sont utilisés aux États-Unis:
    - les demandes postales;
    - le traitement téléphonique automatisé.

Demandes postales

- La façon traditionnelle de présenter une demande de prestations continue consiste à envoyer par la poste des déclarations hebdomadaires ou bihebdomadaires. Certaines nouvelles technologies aident à rationaliser cette méthode.
- Dans un certain nombre d'États, on utilise le balayage de codes à barres (par ex., en Alaska, au Minnesota et en Pennsylvanie).
    - Au Minnesota, les chèques et les formulaires utilisés pour les demandes continues comportent un code à barres. Selon les responsables de l'État, il s'agit d'un moyen peu coûteux de retracer les formulaires et de faciliter l'entrée de données.
- Dans d'autres États, on utilise des scanners de formulaires complets (par exemple, en Alabama, dans l'État de New York, en Louisiane, au Maryland, en Caroline du Nord, au Dakota du Nord et en Oregon).
    - Par exemple, au Maryland, le scanner lit le numéro de sécurité sociale, les principales dates et répond aux principales questions. Le balayage produit un dossier informatisé et marque tout ce qui nécessite l'attention des préposés. Seulement 10 % environ des documents balayés nécessitent des interventions manuelles.
    - Au nombre des leçons tirées de cette expérience, les États laissent entendre qu'il pourrait être nécessaire de revoir la conception des formulaires à balayer pour qu'ils répondent aux besoins de l'équipement de balayage. Pour minimiser les erreurs, il faudrait modifier les formulaires avant de mettre un système de balayage en exploitation.
- Plusieurs États se dirigent vers l'adoption d'un système d'imagerie documentaire (par ex., le Maryland, la Caroline du Nord, l'Ohio et l'Oregon).
    - On considère qu'un système d'imagerie est plus précis que le balayage. Il élimine la nécessité de garder une copie imprimée ou une version sur micro-fiche de l'original parce qu'il prend et emmagasine le portrait électronique de chaque document. Il facilite également la création et la gestion d'un système d'assurance-chômage reposant sur des dossiers et des fichiers électroniques.
    - Au Maryland, on met en oeuvre un système d'imagerie pour les rapports trimestriels, les relevés des salaires et les demandes continues. Ce système combinera l'imagerie et un lecteur optique de caractères pour récupérer certaines données des documents et les transférer à l'ordinateur central. Ce nouveau système devrait accroître l'efficacité, surtout lorsque l'imagerie et le balayage remplacent le traitement manuel. Toutefois, on ne dispose pas encore d'estimations sur les économies éventuelles.
    - L'imagerie coûte beaucoup plus cher que le balayage. Bien que d'autres États soient intéressés par cette technologie pour améliorer la gestion des dossiers, certains jugent que ce système ne serait rentable qu'à long terme.
- Un certain nombre d'États se disent très satisfaits des imprimantes laser à gros volume et coupe-feuilles (par exemple, l'Indiana, le Mississippi, le Nebraska et le Maryland).
    - Grâce à ces imprimantes, les États ont pu rationaliser l'impression des formulaires. Ils ont également pu rationaliser les envois postaux et réduire les coûts en combinant l'envoi par la poste de chèques et de formulaires de demandes continues.

Traitement automatisé par téléphone

- Comme l'indique le tableau 1, un grand nombre d'États ont récemment commencé à utiliser un système de réponse vocale ou en installent un pour les demandes continues. La plupart de ces États semblent offrir aux prestataires le choix entre le système de réponse vocale et les demandes postales.

- Le Maryland prévoit d'exploiter un système à deux volets permettant aux prestataires de présenter des demandes continues par la poste ou au moyen d'un système de réponse vocale. Une fois que ce système sera opérationnel, l'État s'attend à ce que 75 % de la clientèle utilise le système postal et 25 % le système de réponse vocale.

- Au Wisconsin, 85 % des demandes continues sont présentées par téléphone.

- En général, on estime que les prestataires aiment avoir accès à un système de réponse vocale et que ce système convient bien aux demandes continues parce que la plupart des informations sont numériques ou consistent simplement en « oui » ou « non ».

  - Au Wisconsin, selon les rétroactions reçues des prestataires, 90 % estiment que le nouveau système est bon ou excellent.

- L'Iowa offre un exemple de système de réponse vocale décentralisé, 15 URV étant situées dans des bureaux locaux et 5 URV au siège social. Plusieurs leçons ont été tirées de l'expérience de cet État.

  - Il importe d'avoir une méthode efficace de gestion des appels lorsque l'ordinateur central tombe en panne. En Iowa, les URV prennent les appels hors-ligne et transfèrent l'information à l'ordinateur central. Ce système a également une capacité de report qui lui permet de transférer les appels au siège social lorsqu'une unité locale tombe en panne.

  - L'adoption d'un système de réponse vocale exige une expertise considérable en matière de matériel et de logiciels, car les URV doivent être bien programmées.

  - D'autres États ont également souligné l'importance d'une expertise et de la compatibilité au chapitre du matériel et des logiciels. Au Tennessee, par exemple, le système de réponse vocale devait passer par deux gros ordinateurs.

- En Caroline du Sud, chaque bureau local dispose d'une URV, ce qui permet aux demandeurs de composer un numéro local. L'information est ensuite transférée à un endroit central pour y être traitée.

  - En Caroline du Sud, ce système a été mis en oeuvre en 5 ou 6 étapes, plutôt que dans tous les bureaux locaux en même temps, ce qui a laissé du temps pour régler les problèmes survenus à chaque endroit.

  - À l'opposé, dans l'État de New York, on a mis en oeuvre le système de réponse vocale dans $5 endroits à la fois pour assurer une couverture dans l'ensemble de l'État. On a jugé que cette approche avait causé de graves problèmes d'entretien. De plus, le personnel local n'était souvent pas bien équipé pour déterminer et résoudre des problèmes, ce qui a occasionné beaucoup de temps non productif.

  - Le système de réponse vocale utilisé en Virginie fonctionne à partir d'un endroit central. Cette expérience souligne l'importance de comprendre les limites du matériel et du logiciel. On a constaté que le premier système de réponse vocale mis à l'essai n'était pas assez puissant et ne pouvait être élargi.

Incidences éventuelles pour le Canada

1. Bien qu'aux États-Unis, la présentation de demandes continues au moyen de systèmes de réponse vocale suscite généralement l'intérêt, il n'existe pas beaucoup de preuves tangibles permettant de comparer la rentabilité de ce système avec celle d'un système postal automatisé.

2. L'expérience du traitement téléphonique automatisé souligne l'importance du soutien technique et de la gestion des appels. En particulier, il importe

   - d'assurer la compatibilité des divers éléments du système;

   - d'avoir une bonne expertise en matière de matériel et de logiciels;

   - de s'assurer qu'aucune information n'est perdue en cas de problème de matériel ou de logiciel.

Systèmes de paiement automatisé

- Seulement quelques États offrent la possibilité de déposer directement les chèques de prestations (par exemple, l'Iowa, le Minnesota et l'Oregon).

  - L'Iowa offre un système de dépôt direct aux utilisateurs du système de réponse vocale. Dans le Dakota du Nord, on prévoit de sonder les prestataires qui utilisent le système de réponse vocale afin de déterminer leur intérêt pour un système de dépôt direct.

- Le premier paiement effectué par dépôt direct arrive habituellement plus tard qu'un chèque envoyé par la poste, à cause du temps que demande l'établissement d'un dépôt direct auprès des banques. En Oregon, on estime que la délivrance du premier chèque prend deux jours de plus que le service postal. Au Minnesota, le délai peut être plus long.

  - Toutefois, après le dépôt du premier chèque, les dépôts peuvent se faire le jour même où est reçue et traitée la demande de prestations continue.

- Dans les États où le dépôt direct est offert, cette possibilité n'est pas très populaire. Cela s'explique probablement par un certain

nombre de raisons :

- le délai pour l'obtention du premier chèque;
- une publicité insuffisante;
- tout le monde n'a pas un compte-chèques (par ex., les services de chèques sont souvent utilisés dans les villes intérieures);
- les chômeurs semblent préférer recevoir leurs prestations sous la forme de chèques.

- Au niveau des États, on constate également une certaine réticence à l'égard d'un système de dépôt direct, parce que :
  - certains établissements bancaires exigent que les prestataires reçoivent un avis par la poste, ce qui élimine la possibilité d'économiser sur les frais de poste;
  - il peut y avoir certains problèmes d'ordre juridique (par ex., les tribunaux ne se sont pas encore prononcés sur la question de savoir si le fait de faire un retrait d'un compte bancaire équivaut à encaisser un chèque).

Incidences éventuelles pour le Canada

Les premières expériences avec les *systèmes de dépôt direct des prestations d'assurance-chômage* aux États-Unis révèlent certaines difficultés d'ordre pratique entravant l'application de cette technologie. Par exemple :

- l'intérêt semble très limité chez les prestataires d'assurance-chômage;
- on ne sait pas exactement dans quelle mesure il est possible de réaliser des économies, surtout si les établissements bancaires exigent que les bénéficiaires des dépôts directs reçoivent également un avis par la poste.

Systèmes experts

- La technologie des systèmes experts se rapporte aux logiciels conçus pour offrir une forme d'intelligence artificielle. Le logiciel recueille les principaux faits en posant une série de questions à l'usager et rend certaines décisions en fonction de ces faits et d'une série d'expériences ou de règles programmées.
- Depuis 1987, le *Department of Labour* des États-Unis a financé cinq projets de démonstration de systèmes experts. On a entrepris ces projets afin de déterminer la faisabilité du recours aux technologies des systèmes experts pour faciliter le fonctionnement quotidien du régime d'assurance-chômage.
  - Ces projets ont été entrepris au Kansas, dans le Maine, au Missouri et au Texas (où deux projets ont été réalisés). On a fait également une expérience dans ce domaine en Oregon.
  - Au Kansas, dans le Maine et en Oregon, on a mis à l'essai des systèmes visant à faciliter les décisions d'ordre non monétaire.
  - En Oregon, on a également fait l'essai d'un système visant à déterminer l'aide offerte par le régime d'assurance-chômage en cas de sinistre.
  - Au Texas, on a mis deux systèmes à l'essai. L'un visait à aider les évaluateurs des demandes et l'autre, à déterminer l'emploi.
- Le *Department of Labour* des États-Unis a procédé à une évaluation en bonne et due forme du système expert utilisé au Kansas, qui visait à faciliter l'application des règles d'assurance-chômage concernant les départs volontaires. L'évaluation a révélé que le système expert
  - pouvait réunir des faits et rendre des décisions avec raisonnablement de précision;
  - aidait à structurer les entrevues de manière à ce que les informations nécessaires à la détermination de l'admissibilité soient recueillies de manière à éliminer les détails superflus;
  - avait permis d'assurer la conformité des décisions rendues avec les lois de l'État;
  - pouvait être exploité par un personnel relativement peu expérimenté;
  - pouvait être utilisé comme aide à la formation.
- En ce qui concerne l'acceptation du système expert, l'évaluation a révélé :
  - que l'attitude initiale des préposés aux demandes variait entre l'indifférence et l'hostilité ouverte, mais que leur niveau de confort augmentait à mesure qu'ils prenaient conscience que le système ne visait pas à remplacer le personnel ou à réduire le " facteur personne ".
  - que les examinateurs associés ont pris du temps à prendre conscience des avantages apportés par le système expert.

- A l'heure actuelle, seulement quelques Etats utilisent des systèmes experts pour l'assurance-chômage.
  - Dans le Rhode Island, on utilise un système expert pour les demandes contestées, et on signale que ce système a permis d'uniformiser l'application des règles à l'échelle de l'État.
  - En Alabama, un système de présentation des demandes a récemment été mis en oeuvre dans huit bureaux et les usagers en ont fait une bonne évaluation. Ils l'ont trouvé particulièrement utile pour aider à orienter l'entrevue associée au processus.
  - La Floride dispose d'une système expert pour le règlement des demandes. Toutefois, on a signalé un certain nombre de problèmes de démarrage, ce qui nécessitera probablement d'autres ressources pour l'intégration de cette application au système de prestation.
- Un certain nombre de leçons se dégagent de l'expérience des É.-U. quant à l'utilisation de systèmes experts pour les demandes de prestations d'assurance-chômage.
  - En général, on considère que la technologie des systèmes experts peut bien fonctionner pour des questions relativement simples d'ordre factuel ou celles qui supposent des calculs mathématiques. Toutefois, les systèmes experts qui font appel à de nombreuses variables, à des jugements ou à des questions d'intention deviennent trop complexes pour bien fonctionner dans le quotidien.
  - La mise sur pied d'un système exige beaucoup d'aide de la part du vendeur, des programmeurs et des services de consultants.
  - Les systèmes qui n'ont pas l'appui des usagers sont beaucoup plus difficiles à intégrer à la prestation du programme.
- Afin de faciliter l'élaboration et l'utilisation de systèmes experts pour l'assurance-chômage aux États-Unis, l'ITSC a entrepris de déterminer ,l'application de systèmes experts qui seraient propices à l'échange entre États.
- Selon l'expérience acquise dans d'autres secteurs de programme, les systèmes experts pourraient être plus faciles à élaborer et à appliquer dans le cas des programmes fédéraux que dans celui des programmes des États. Dans le cas d'un programme fédéral, un système expert est plus facilement transférable d'une région à l'autre.
  - Au Texas, un système expert utilisé pour un programme fédéral visant à offrir de l'aide en cas de sinistre a connu un grand succès et fait l'objet d'une bonne publicité.
  - Le système du Texas a également été utilisé en Floride, en Louisiane et en Californie, pour l'aide en cas de sinistre.
  - Le *Department of Labour* des États-Unis considère que le recours aux systèmes experts pourrait être utile pour la prestation d'un service amélioré et plus uniforme, en particulier dans le cas des programmes fédéraux.

Incidences éventuelles pour le Canada

1. Il pourrait être plus facile d'élaborer et d'utiliser des systèmes experts pour l'assurance-chômage au Canada qu'aux États-Unis, car le régime d'assurance-chômage canadien est un programme fédéral.
2. Selon l'expérience des États-Unis, les systèmes experts pourraient être utiles surtout pour les programmes fédéraux, parce que ce type de technologie peut
   - rendre des décisions justes;
   - aider à structurer les entrevues avec les clients;
   - assurer l'application uniforme des règles du régime;
   - simplifier certains éléments de la prestation du régime, en particulier dans les domaines mettant en jeu des questions simples d'ordre factuel ou faisant appel à des calculs mathématiques.
3. L'expérience des États-Unis souligne également l'importance d'obtenir l'appui des utilisateurs pour les systèmes experts.

Enquêtes et contrôle.

- Voici trois façons dont les États utilisent les nouvelles technologies et l'automatisation pour faciliter les enquêtes et le contrôle :
  - automatisation de certains aspects du processus d'appel;
  - échange de données d'un programme à l'autre;
  - expérimentation des URV.

Automatisation de certains aspects du processus d'appel

- Environ 75 % des États ont automatisé la totalité ou une portion de leur processus d'appel. Ces systèmes semblent bien fonctionner.

- Dans certains États (par ex., en Illinois et au Kentucky), on fait appel à l'automatisation tout au long du processus d'appel;
- Dans d'autres États (par ex., au Montana, en Géorgie, en Pennsylvanie et au Vermont), un système automatisé sert à retracer les appels.
- Dans certains États (par ex., au Nebraska et au Texas), l'automatisation aide à fixer la date des appels.

- Le système d'appels automatisé utilisé au Texas a été élaboré autour de trois programmes coordonnés :
  - un programme relatif aux avis facilite l'entrée d'un appel reçu dans la base de données principale;
  - un programme d'établissement de calendrier fixe les dates des procédures devant le tribunal d'appel;
  - un programme de communication de l'ordinateur principal ramène les données de l'ordinateur principal pour permettre leur manipulation sur un ordinateur personnel.
- Le Maryland élabore un système s'appuyant sur un réseau local. On y utilise également un système de codes à barres pour faciliter la gestion des dossiers et le suivi de chaque cas. On signale que ce système a permis de réduire le personnel de soutien, d'améliorer le contrôle de la qualité et d'uniformiser tous les documents juridiques.
- En 1993, on a entrepris au Wisconsin un projet de règlement des problèmes ainsi qu'un projet relatif aux appels. À la suite de ces projets, l'État:
  - établit un système de réponse vocale pour les rapports des employeurs et les questions élémentaires relatives aux appels;
  - continue d'éliminer les dossiers imprimés en saisissant électroniquement l'information;
  - regroupe en quatre emplacements 25 sites de règlement des demandes.

Échange de données d'un programme à l'autre

- Une autre façon dont les États utilisent les nouvelles technologies et l'automatisation pour faciliter les enquêtes et le contrôle fait appel à l'échange de données d'un programme à l'autre. Comme l'indique le tableau 1, l'échange de données se fait dans la plupart des États.
  - Au Wisconsin, les préposés à la réception des demandes pourront avoir accès aux données relatives au permis de conduire pour confirmer l'identité des personnes qui déposent une demande initiale par téléphone.
  - Dans quelques États, certains organismes, comme les services sociaux et le service de revenu interne, ont un accès en direct aux données.
  - De plus, la plupart des États fournissent sur demande à d'autres organismes des renseignements tirés des relevés de paie des employeurs.
- Les États prévoient d'accomplir davantage de progrès dans l'échange de données d'un programme à l'autre au cours de l'année prochaine.

Expérimentation des URV

- Les prestataires qui retournent au travail sans déclarer leur revenu sont l'une des principales causes des trop-payés.
- Dans plusieurs États, on utilise un système de cartes postales pour obtenir les déclarations de recrutement des employeurs. En 1992, le Maryland a dit recevoir environ 25 000 formulaires de déclaration de recrutement par année (habituellement environ 80 par jour).
- Dans certains des ces États, on envisage d'utiliser des URV pour consigner les déclarations de recrutement.
  - Au Maryland, on examine la possibilité de remplacer le système de cartes postales par un système faisant appel aux URV.
  - En Géorgie, on utilise déjà les URV. Les employeurs utilisent la même ligne téléphonique que les prestataires d'assurance-chômage, mais composent un certain code, ainsi que leur numéro de compte d'employeur, la date de recrutement, le numéro de sécurité sociale de la personne embauchée et sa date de naissance.
- L'ITSC examine les possibilités que présente le recours à la technologie des systèmes de réponse vocale pour remplacer les systèmes manuels de cartes postales relatifs aux déclarations de recrutement. Les résultats de ce projet devraient être dévoilés en septembre.

Incidences éventuelles pour le Canada

1. Selon l'expérience des États-Unis, le recours à l'automatisation pour rationaliser la gestion et le traitement des appels semble présenter de très grandes possibilités. Toutefois, les preuves tangibles de la rentabilité du recours à l'automatisation et aux nouvelles technologies dans ce domaine restent très limitées.
   - Le Wisconsin a fourni une estimation lorsqu'il a prédit que son nouveau système de présentation et de traitement des appels

permettrait d'économiser environ 500 000 $ US par année, avec une période de récupération de 2,5 ans.

- Comme les États ne procèdent généralement pas à une refonte du régime, il pourrait être possible de réaliser d'autres économies de coûts si l'automatisation s'intégrait dans une refonte complète du régime.

2. Aux États-Unis, l'échange de données d'un programme à l'autre devient une partie intégrante du processus d'enquêtes et de contrôle.
3. On fait également appel à l'automatisation pour faciliter la détermination des cas ou les prestataires d'assurance-chômage omettent de signaler leur retour au travail. Aux États-Unis, on met actuellement l'accent sur l'expérimentation du recours aux URV pour obtenir les déclarations de recrutement des employeurs.

    - Au Canada, il pourrait être utile d'envisager une plus vaste gamme de modèles, notamment un système postal relié à la collecte d'autres renseignements concernant les nouveaux employés.

Normes de rendement

- À l'heure actuelle, dans les essais de rendement des systèmes téléphoniques pour le traitement de l'information et des demandes de prestations, on a tendance à mettre l'accent sur le temps d'attente (durée de la mise en attente) et le temps de traitement. À ce chapitre, les essais de rendement sont facilités par le fait que les répartiteurs automatisés des appels utilisés pour acheminer les demandeurs vers le premier représentant disponible peuvent également garder les données statistiques sur le nombre de demandeurs mis en attente et la durée de leur période d'attente.
- Le *Government Act* récemment adopté concernant le rendement et les résultats suscite un intérêt considérable pour le rendement et la perception qu'en a la clientèle.

    - Dans ce domaine, le Department of Labour collabore, avec un groupe de représentants des États et des régions, à l'élaboration d'une façon de mesurer et d'évaluer le rendement. Dans le cadre de ce travail, on procédera notamment à un sondage national auprès des clients de l'assurance-chômage pour déterminer le degré de satisfaction chez les participants au régime. Ce sondage est prévu pour l'année prochaine.

- Un certain nombre d'États ont également signalé qu'ils entreprennent des projets visant à élaborer des moyens de mesurer et de suivre la satisfaction de la clientèle.

    - Au Wisconsin, on prévoit de réaliser une étude en vue suivre le rendement des systèmes de traitement vocal des données. Cette étude vise à élaborer un moyen de mesurer et de suivre le rendement des systèmes dans les centres téléphoniques éloignés.
    - En Californie, on prévoit d'établir un système coordonné de mesure des services d'emploi et d'assurance-chômage pour évaluer la satisfaction de la clientèle.
    - En Floride, on élabore un processus et des stratégies d'évaluation visant à utiliser les données sur la satisfaction de la clientèle pour assurer l'apport constant d'améliorations. Ce processus fait notamment appel à la collecte d'informations auprès des prestataires d'assurance-chômage. Ces informations doivent servir à élaborer des normes de service à la clientèle.

Incidences éventuelles pour le Canada

Compte tenu de l'intérêt que suscitent actuellement les normes de rendement aux États-Unis, il serait particulièrement utile de suivre les progrès dans ce domaine.

Administration générale

- Le Colorado offre l'exemple le plus frappant de gestion d'un changement important dans la prestation des programmes. Dans cet État, tous les bureaux locaux de l'assurance-chômage ont été fermés après l'avènement, en 1991, d'un centre téléphonique pour le traitement centralisé des demandes initiales de prestations d'assurance-chômage.

    - Avant la centralisation, un tiers des opérations se faisaient au centre de Denver, un autre tiers dans la région de Denver, et le dernier tiers, dans d'autres régions de l'État. La majorité de l'effectif du centre et de la banlieue de Denver a été mutée au centre téléphonique. Moins d'employés des bureaux éloignés ont été mutés au centre de traitement.
    - Ce changement a perturbé les activités des bureaux et les employés locaux. Cependant, les responsables de l'État signalent également que les employés centralisés sont avantagés sur le plan de la formation et de la gestion (par ex., les marches à suivre peuvent être améliorées plus rapidement et les représentants du centre téléphonique peuvent passer de la ligne réservée aux demandes de renseignements à celle qui est consacrée aux demandes de prestations, en cas d'augmentation du nombre d'appels sur la ligne réservée aux demandes de prestations).
    - Au Colorado, on s'efforce délibérément d'avoir des préposés aux demandes plus expérimentés et mieux formés, ce qui a permis d'améliorer la qualité des demandes et la satisfaction des prestataires.

- L'État du Wisconsin est considéré comme l'État le plus clairvoyant en ce qui concerne la gestion de la transition au sein des

ressources humaines. Pour minimiser les perturbations et éviter les licenciements, les autorités du Wisconsin ont élaboré un plan triennal durant les premières étapes de la rationalisation.

- Ce plan triennal prévoyait la tenue de séances d'information et de groupes de discussion à l'intention des employés, ainsi que des possibilités de redéploiement.

- D'autres États gardent des bureaux locaux de l'assurance-chômage, mais regroupent dans le même bureau les services d'emploi et d'assurance-chômage. Dans certains États (par exemple, au Rhode Island, au Vermont, en Ohio, en Floride et en Illinois), cela comprend le transfert de formation et l'utilisation polyvalente du personnel de première ligne. Comme nous en parlerons dans la section qui suit, les États prévoient maintenant d'aller davantage dans la direction des centres multiservices.

Incidences éventuelles pour le Canada

L'expérience des changements importants survenus au Colorado et au Wisconsin souligne l'importance de la planification des ressources humaines pour réduire les perturbations et éviter les licenciements.

TABLE DES MATIÈRES

Expérience de l'intégration des programmes et de la rationalisation des emplacements

- Dans cette section, on présente des exemples de prestation intégrée mise à l'essai ou mise en oeuvre dans divers États. L'analyse porte sur

  - l'intégration des bureaux locaux;

  - l'intégration des données;

  - l'impression centralisée des chèques.

Intégration des bureaux locaux

- Dans la plupart des États, les bureaux locaux de l'assurance-chômage sont regroupés depuis quelques années avec ceux des services d'emploi. Comme l'indique le tableau 1, la totalité ou presque des bureaux locaux d'assurance-chômage et de services d'emploi ont été regroupés dans environ 60 % des États.

  - Dans un certain nombre d'États (par ex., en Floride, en Illinois, au Rhode Island et au Vermont) le personnel de première ligne reçoit une formation polyvalente le préparant à travailler à la fois pour l'assurance-chômage et les services d'emploi.

- Les États s'intéressent maintenant au concept des centres multiservices qui offrent une vaste gamme de programmes et de services en un seul endroit. Le Department of Labour appuie ce type d'intégration en accordant des subventions pour la planification et la mise en oeuvre de centres des carrières multiservices.

  - Ces centres offriraient l'accès aux services et à l'information dispensés dans le cadre d'une vaste gamme de programmes d'emploi, de formation et d'éducation, notamment l'évaluation initiale des compétences et des capacités, des informations d'auto-assistance concernant la prospection de carrière et les compétences requises pour divers emplois, ainsi que des renseignements sur le marché du travail.

  - Ces centres comprennent soit des programmes d'assurance-chômage ou l'accès aux services d'assurance-chômage (par ex., au moyen d'un système de réponse vocale).

  - Des États prévoient d'inclure divers programmes en sus des programmes principaux du Department of Labour, par exemple, des programmes de coupons alimentaires, de réadaptation professionnelle, d'éducation des adultes ainsi que des programmes communautaires.

  - En janvier 1995, 19 États ont reçu des subventions de planification et 9 États ont reçu des subventions de mise en oeuvre.

Intégration des données

- L'échange de données se fait généralement dans le cadre d'accords officiels au niveau de l'État.

  - Ces accords servent de fondement à l'échange de données entre les organismes des États relativement à l'assurance-chômage, aux services d'emploi, au soutien des enfants et à d'autres organismes d'État.

  - À l'heure actuelle, l'échange de données fait encore appel à certains systèmes d'accès en différé, plutôt qu'à l'accès en direct

- En général, les États ont la capacité de produire d'importantes bases de données opérationnelles et d'évaluation. De plus, l'élaboration de systèmes d'inscription communs suscite de plus en plus l'intérêt.
- En général, on estime que les systèmes automatisés facilitent l'élaboration de systèmes d'entrée et d'extraction de données. De plus, le recours plus grand à l'automatisation peut faciliter la création et le fonctionnement de bases de données communes et de systèmes d'inscription unique.
    - Toutefois, comme les données des services d'emploi et d'assurance-chômage sont actuellement consignées dans des systèmes différents, l'établissement d'une base de données commune pourrait supposer la révision des systèmes actuels, ce qui pourrait être coûteux.
- L'ITSC prépare une évaluation de la technologie de l'échange électronique de données (EED) pour les applications relatives à l'assurance-chômage. Ce projet est axé sur l'indemnisation des accidents du travail en Floride et sur les essais pilotes de déclaration des salaires au Texas. L'ITSC rédige également des guides pour la sélection de services de communication relatifs à l'échange électronique de données.

TABLE DES MATIÈRES

Résumé des leçons tirées de l'expérience des États-Unis

- Un certain nombre de leçons se dégagent de l'expérience des États-Unis concernant
    - les possibilités d'amélioration de l'efficacité et des services;
    - les questions relatives à la mise en oeuvre;
    - les questions relatives à la gestion des ressources humaines;
    - b le National UI Information Technology Support Centre.

Possibilités d'amélioration de l'efficacité et des services

- Très peu d'États, voire aucun, procèdent vraiment à une refonte de leur régime d'assurance-chômage. On tend plutôt à mettre l'accent sur l'amélioration de composantes particulières du système actuel de prestation, plutôt que sur une refonte complète de tout le système. Par conséquent, l'automatisation n'est pas conçue pour être interfonctionnelle, et il est possible qu'on ne voie pas toutes les possibilités éventuelles d'amélioration systématique de l'efficacité.
    - L'analogie avec le réseau informatique réside dans le fait que différents réseaux locaux sont élaborés pour des activités particulières de l'assurance-chômage, mais n'ont pas nécessairement de liens entre eux.
- Bien que l'expérience aux États-Unis n'ait pas éliminé le recours aux types de technologie et d'automatisation abordés dans ce document, on peut signaler plusieurs mises en garde.
    - Le recours au traitement téléphonique des demandes initiales fait toujours l'objet de débats, tandis que l'utilisation d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements et les demandes continues est de plus en plus acceptée au sein des gouvernements et parmi les prestataires d'assurance-chômage.
    - L'expérience avec les kiosques aux applications évoluées et polyvalentes reste très limitée.
    - Les systèmes experts pourraient être utiles, surtout pour les programmes fédéraux, mais il peut être difficile d'obtenir l'appui des utilisateurs.

Impression centralisée des chèques

- Comme l'indique le tableau 1, la plupart des États recourent à l'impression centrale pour les chèques d'assurance-chômage. Nombre des centres impriment également les chèques versés dans le cadre d'autres programmes d'assurance-chômage, et certains impriment des chèques pour tous les programmes de l'État (par ex., en Floride).
- En général, on considère que l'impression centrale est efficace, surtout si elle est combinée à des imprimantes laser à gros volume.
- Le dépôt direct semble ne pas avoir l'appui de la clientèle, du moins durant les premières étapes.
- l'heure actuelle, il y a trop peu d'estimations précises pour prouver ou comparer la rentabilité des diverses applications de l'automatisation et des nouvelles technologies.

Questions relatives à la mise en oeuvre

- L'expérience des États-Unis souligne qu'il importe d'avoir un plan clair pour l'ensemble du système de prestation avant d'aller de l'avant, surtout dans le cas de changements importants.

- Les nouveaux changements devraient faire l'objet d'essais approfondis. Les essais pilotes continuent d'être des moyens efficaces de le faire.
- La mise en oeuvre des nouvelles technologies devrait être organisée en composantes contrôlables.
- Chaque étape de la mise en application devrait s'harmoniser avec les autres étapes élaborées ou mises en oeuvre. Par exemple, s'il faut modifier certains formulaires pour faciliter l'application d'une nouvelle technologie, il faudrait en tenir compte et le faire avant l'adoption de cette technologie.
- Il importe également de prévoir beaucoup de temps dans le calendrier de mise en oeuvre pour permettre le règlement de tout problème technique ou de programmation survenant avec l'utilisation de chaque nouvelle application.

- Il peut être parfois difficile d'appliquer les nouvelles technologies à un système existant. Par conséquent, il faudrait examiner au tout début du processus les questions de compatibilité et les limites.
- Si de nouvelles technologies sont mises en oeuvre durant une période de récession ou lorsque d'autres modifications sont apportées au régime d'assurance-chômage, il importe de tenir compte de la perspective de changements importants dans les demandes imposées au système de prestation.

Gestion des ressources humaines

- Les utilisateurs doivent comprendre la refonte et la façon dont celle-ci touche le déroulement du travail.
- La planification préalable des ressources humaines est un élément important de la gestion de la transition, surtout dans le cas de changements nécessitant des relocalisations
- Le personnel sur place doit être bien formé avant la mise en oeuvre d'une nouvelle technologie ou d'un nouveau système. De plus, les postes des utilisateurs doivent être bien pourvus en personnel et bénéficier d'un bon soutien.
- Il importe d'avoir des estimations réalistes des besoins initiaux en personnel. En cas de doute, il est préférable de disposer d'abord d'un personnel nombreux qui puisse assurer un bon service au début, plutôt que de connaître des problèmes de service et manquer d'employés formés.

Partenariats innovateurs : National UI Information Technology Support Centre (ITSC)

- L'ITSC, situé à College Park (Maryland), est un modèle utile duquel s'inspirer pour l'élaboration et l'utilisation des meilleures pratiques dans le contexte de la dévolution. Ce centre a été mis sur pied par le Department of Labour et est un exemple de partenariat innovateur auquel participent des représentants du gouvernement fédéral, des États et du secteur privé. Chacun des principaux partenaires met à contribution une expertise importante pour le projet :
  - l'État du Maryland apporte son expérience des initiatives relatives à l'assurance-chômage;
  - la Mitre Corporation apporte sa contribution au chapitre de la gestion des programmes et de la conception des systèmes;
  - la Lockheed Martin Corporation apporte sa contribution dans le domaine des systèmes d'information, des méthodologies et des laboratoires;
  - l'Université du Maryland apporte sa contribution au chapitre de la formation et du worldwide web.
- Nombre des projets en cours au centre offriront des renseignements utiles sur les utilisations réelles et éventuelles des nouvelles technologies et de l'automatisation, notamment dans le domaine de la réception des demandes initiales, de l'automatisation des appels de l'assurance-chômage, des systèmes.- 38 -experts, des déclarations de recrutement et de la technologie de l'échange électronique de données.
- Pour que les possibilités de ce centre soient exploitées à fond, la conception et l'expertise opérationnelle de l'ITSC sont complétées par une expertise en évaluation (Mathematica Inc.)

TABLE DES MATIÈRES

Tableau 1 : Résumé des systèmes de prestation de L'A.-C. dans les différents États

Résumé des systèmes de prestation de l'a.-c. dans les différents états

État	Système d'information et de demandes de renseignements	Système de réponse vocale	Balayage/ Imagerie	En direct	Appels automatisés	Système expert	Système de paiement	Intégration/ Regroupement

Alabama	installation d'un système de réponse vocale pouvant répondre aux demandes de renseignements	installation d'un système de réponse vocale pour les demandes continues	demandes continues; balayage des formules	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	partiellement	pour la réception des demandes	impression centralisée de chèques - pour les prestations d'assurance-chômage et les prestations liées à l'assurance-chômage	certains bureaux locaux combinent actuellement les services d'assurance-chômage et les SE; présenté une demande de subvention pour l'élaboration de centres multi-services; échange de données entre l'assurance-chômage et les SE
Alaska	planification d'un système de réponse vocale; durant la première étape, le système de réponse vocale servira aux demandes de renseignements sur l'état des demandes de prestations; expérimentation d'écrans de recherche individuelle pour les SE	prévu; d'abord pour les demandes de renseignements sur l'état des demandes; sera ensuite étendu aux demandes continues	utilisation de codes à barres et de crayons photosensibles pour les demandes continues	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	impression centralisé de chèques - pour les prestations d'assurance-chômage et les prestations liées à l'assurance- chômage	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; entrée commune des données pour l'assurance-chômage et les SE; il devrait se faire davantage d'échanges de données d'ici 1996
Arizona+		non	demandes initiales	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui			les services d'assurance-chômage et les SE sont combinés dans la plupart des bureaux locaux; certains échanges de données
Arkansas	on met actuellement l'accent sur la conversion de l'ordinateur central - on envisagera l'adoption de nouvelles technologies lorsque la conversion sera terminée							les services d'assurance-chômage et les SE sont combinés dans tous les bureaux locaux
Californie+	système de réponse vocale pour les demandes de renseignements	pour les demandes de renseignements		demandes initiales et faits relatifs aux demandes	non	utilise le système du Texas pour l'aide en cas de sinistre		presque tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données
Caroline du Nord	le système de réponse vocale offre des renseignements sur l'état des demandes;on prévoit d'étendre le système aux demandes de renseignements générales	pour les demandes de renseignements et les demandes continues	pour les demandes initiales et les demandes continues; on se dirige vers l'utilisation de l'imagerie	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	impression centralisée des chèques; le centre imprime également des chèques pour certains autres programmes	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données à accès différé et en direct
Caroline du Sud	expérimentation de kiosques pour les SE	pour les demandes continues	le système de réponse vocale remplace le balayage	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	partiellement	non	impression centralisée des chèques - le centre imprime également des chèques pour certains autres programmes	la plupart des bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; échange de données entre les programmes

Colorado	le centre téléphonique est doté d'une ligne pour les demandes de renseignements	élaboration d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements et les demandes continues	demandes continues	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	élaboration d'un système client/ serveur pour traiter tous les aspects des appels	non	impression centralisée des chèques; impression des chèques pour les autres programmes	les bureaux locaux de l'assurance-chômage ont été fermés après la centralisation des activités de l'assurance-chômage; le centre de l'assurance-chômage est situé à Denver
Connecticut	installation d'un système de réponse vocale pouvant répondre aux demandes de renseignements	installation d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements et les demandes continues	demandes continues	demandes initiales et faits relatifs aux demandes		non	impression centralisée des chèques uniquement pour l'assurance-chômage	tous les bureaux locaux combinent actuellement les services d'assurance-chômage et les SE; mise en oeuvre de centres des carrières multi-services; certains échanges de données entre certains programmes
Dakota du Nord	adoption d'un système de réponse vocale pouvant répondre aux demandes de renseignements	installation d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements et les demandes continues	non	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	impression centralisée des chèques uniquement pour l'assurance-chômage	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données; base de données commune pour les SE et l'assurance-chômage
Dakota du Sud	non	mise en oeuvre d'un système pour les demandes initiales et les périodes de prestations rétablies	non	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	non	non	impression centralisée des chèques - le centre imprime également des chèques pour certains autres programmes	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; échange de données avec les JTPA et les services sociaux
Delaware	non	pour les demandes continues; on envisage d'utiliser un système de réponse vocale pour les demandes initiales	pour les demandes continues	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	non	non	impression centralisée des chèques-le centre imprime également les chèques pour d'autres programmes d'assurance-chômage	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; peuvent fournir des données à d'autres organismes au moyen d'un accès en différé ou en direct
Floride	non; expérimentation de kiosques pour les SE	pour les demandes continues et les demandes de renseignements sur l'état des demandes; on prévoit d'étendre le système aux demandes initiales	pour les demandes continues	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	en voie d'élaboration pour le règlement des demandes; utilise le système du Texas pour l'aide en cas de sinistre	impression centralisée des chèques le centre imprime des chèques pour tous les programmes de la Floride	on augmente le nombre de bureaux locaux qui combinent les services d'assurance-chômage et les SE; trois centres multiservices pour l'emploi - les services d'aide sociale s'y ajouteront
Géorgie	système de réponse vocale pouvant répondre aux demandes de renseignements; expérimentation de kiosques pour les SE	pour les demandes continues et les demandes de renseignements	le système de réponse vocale remplace le balayage; un peu d'imagerie	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	une application dans le domaine de la responsabilité des employeurs	impression centralisée des chèques uniquement pour l'assurance-chômage	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE
Hawaï+	non	non	demandes initiales et demandes continues	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui			certains échanges de données

Idaho	élaboration d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements; expérimentation d'un kiosque pour les SE	élaboration d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements et les demandes continues	non	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	impression centralisée des chèques uniquement pour l'assurance-chômage	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données
Illinois	on envisage l'utilisation de kiosques	non	balayage pour les demandes initiales et les demandes continues;on envisage l'utilisation de l'imagerie	demandes et initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	impression centralisée des chèques- le centre imprime également des chèques pour d'autres programmes d'assurance-chômage	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; le personnel des services d'accueil offre tous les services; la prochaine étape consistera en l'intégration de tous les SE et de tous les services d'assurance-chômage; certains échanges de données avec d'autres organismes
Indiana	expérimentation de kiosques pour les SE; on en étendra l'utilisation à l'information sur l'assurance-chômage et d'autres programmes	non	pour les demandes initiales et les demandes continues	demandes initiales	non	non	impression centralisée des chèques uniquement pour l'assurance-chômage	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; mise en oeuvre de centres des carrières multiservices; élargissement de l'entrée de données communes et de la capacité d'échanger les données
Iowa	système de réponse vocale pour les demandes de renseignements sur l'état des demandes; expérimentation de kiosques pour les SE;	pour les demandes continues et les demandes de renseignements sur l'état des demandes	pour les demandes continues	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	impression centralisée des chèques; dépôt direct pour les clients du service de réponse vocale	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; mise en oeuvre de centres des carrières multiservices; élaboration d'un système d'échange de données
Kansas	planification d'un système de réponse vocale pouvant répondre aux demandes de renseignements; l'été dernier, les kiosques ont été utilisés pour l'aide en cas de sinistre	prévu pour les demandes de renseignements et les demandes continues	non	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	réalisation d'un projet de démonstration; n'a pas été mis en oeuvre	impression centralisée des chèques uniquement pour l'assurance-chômage	la plupart des bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données
Kentucky	on envisage l'adoption d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements; expérimentation de kiosques pour les SE	on envisage un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements et les demandes continues	on envisage l'utilisation de l'imagerie	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	impression centralisée des chèques uniquement pour l'assurance-chômage	la plupart des bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; des accords d'échange de renseignements ont été conclus avec d'autres organismes au sein de l'État
Louisiane	non	non	pour les demandes continues	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	partiellement	utilise le système du Texas pour l'aide en cas de sinistre	impression centralisée des chèques	presque tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; projet pilote pour l'entrée commune de données

Maine+	expérimentation de kiosques pour les SE	prévu	prévu	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	tenue d'un projet de démonstration	chèques; on envisage le dépôt direct	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données
Maryland	le système de réponse vocale peut répondre aux demandes de renseignements; élaboration de terminaux libre-service	pour les demandes de renseignements; mise sur pied d'un système de réponse vocale pour les demandes initiales et les demandes continues; on envisage l'utilisation d'un système de réponse vocale pour les demandes initiales	balayage des demandes initiales et des demandes continues; conversion à un système d'imagerie d'ici un an ou deux	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	envisagé	chèques; on envisage un système de transfert électronique (d'ici un an au moins)	la plupart des bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; mise en oeuvre de centres multiservices; les données sont stockées dans un centre de données de l'État; les données peuvent être visualisées par le personnel d'autres programmes
Massachusetts+	le système de réponse vocale peut probablement répondre aux demandes de renseignements; expérimentation de kiosques pour les SE r	oui	prévu	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	entreprise d'un projet d'automatisation d'envergure	non	impression centralisée des chèques	presque tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; mise en oeuvre de centres de carrières multiservices
Michigan+		non	prévu	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	non			tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et des SE
Minnesota	système de réponse vocale pour les demandes de renseignements; essai préliminaire de kiosques	pour les demandes de renseignements; on commence à utiliser un système de réponse vocale pour les demandes continues	balayage des demandes initiales et des demandes continues; les formulaires et les chèques comportent des codes à barres	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	non	a été utilisé pour certaines applications, mais pas pour l'assurance-chômage	principalement des chèques; le dépôt direct est offert	la plupart des bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; mise en oeuvre de centres des Carrières multiservices; l'automatisation des SE et de l'assurance-chômage permet aux programmes de l'État de partager une base de données communes
Mississippi	expérimentation de kiosques pour les SE	intéressé	installation de scanners pour les demandes continues	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	impression centralisée de chèques; le centre imprime également d'autres chèques du même organisme	certains bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données
Missouri+	le système de réponse vocale peut probablement répondre aux demandes de renseignements	oui	un peu	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	emplacement d'un projet de démonstration		tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE

Montana	le système de réponse vocale pourra répondre aux demandes de renseignements; expérimentation de kiosques pour les SE	mise en oeuvre d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements et les demandes continues; élaboration d'un système de central téléphonique pour les demandes initiales	non	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non		tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données
Nebraska	on prévoit d'installer un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements; mise à l'essai de kiosques pour les SE	prévu pour les demandes de renseignements et les demandes continues	non	demandes initiales et fait relatifs aux demandes	oui	non	chèques	tous les centres à service complet de l'assurance-chômage combinent les services d'assurance-chômage et les SE; la plupart des échanges de données se font avec les services de placement; les organismes de services sociaux y ont accès dans une certaine mesure
Nevada+								la plupart des bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE
New Hampshire	non	prévu	non	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	partiellement	non	chèques	les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE
New Jersey	élaboration d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements; expérimentation de kiosques pour les SE	élaboration d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements et pour les demandes continues	demandes continues	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	impression centralisée des chèques- le centre imprime également des chèques d'assurance-invalidité et des chèques pour certains autres programmes	la plupart des bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; traitement centralisé des données et capacité d'échange de données
New York	le système de réponse vocale peut répondre aux demandes de renseignements; mise à l'essai de kiosques pour les SE	pour les demandes de renseignements et les demandes continues	demandes initiales	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	chèques	la plupart des bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; on se dirige vers l'utilisation de données communes
Nouveau-Mexique+		non	un peu	non	non			la plupart des bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE
Ohio	adoption d'un système de réponse vocale; durant la première étape, le service de réponse vocale servira à répondre aux demandes de renseignements sur l'état des demandes et aux demandes de renseignements générales	adoption d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements et les demandes continues	balayage; on envisage l'utilisation de l'imagerie	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	impression centralisée des chèques uniquement pour l'assurance-chômage	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; mise en oeuvre de centres des carrières multiservices; certains échanges de données; on envisage d'élargir l'accès en direct

Oklahoma+		prévu	pour les demandes initiales	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	chèques	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données
Oregon	le système de réponse vocale offre des renseignements sur l'état des demandes; environ 120 kiosques sont utilisés pour les SE; on envisage la présentation des demandes initiales et des demandes continues de prestations d'assurance-chômage au moyen d'un kiosque	pour les demandes de renseignements et pour les demandes continues; on envisage l'utilisation d'un système de réponse vocale pour les demandes initiales	pour les demandes initiales et les demandes continues; mise à l'essai d'un système d'imagerie pour les demandes continues	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	tenue d'un projet de démonstration; n'a pas été adopté	impression centralisée des chèques uniquement pour l'assurance-chômage; système de dépôt direct	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; échange de fichiers entre les principaux programmes
Pennsylvanie	durant l'étape initiale, on a utilisé un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements générales; durant la deuxième étape, on a ajouté la capacité de répondre aux demandes de renseignements sur l'état des demandes; expérimentation de kiosques multiservices offrant des renseignements sur l'assurance-chômage	prévu pour les demandes de renseignements et les demandes continues	utilisation de codes à barres sur les demandes envoyées par la poste	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	mise à l'essai d'un système pour les décisions d'ordre non monétaire	impression centralisée des chèques- le centre imprime également des chèques pour certains autres programmes	la plupart des bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données; on envisage d'utiliser une base de données commune pour l'assurance-chômage et les SE
Rhode Island	le système de réponse vocale peut répondre aux demandes de renseignements; expérimentation de kiosques pour les SE	pour les demandes de renseignements; prévu pour les demandes continues; on envisage l'utilisation d'un système de réponse vocale pour les demandes initiales	non	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	prévu	utilisé pour les demandes contestées	impression centralisée des chèques- le centre imprime également des chèques pour certains autres programmes	les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; on travaille à l'intégration de plusieurs systèmes de suivi des clients
Tennessee	le système de réponse vocale offre des renseignements sur l'état des demandes	pour les demandes de renseignements et les demandes continues; intéressé par l'utilisation d'un système de réponse vocale pour les demandes initiales	le système de réponse vocale remplace le balayage	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	impression centralisée des chèques	presque tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données
Texas	installation d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements	installation d'un système de réponse vocale pour les demandes continues	pour les demandes initiales et les demandes continues	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	deux projets de démonstration ont été entrepris; on a élaboré un système expert pour l'aide en cas de sinistre	chèques; intéressé par le dépôt direct	la plupart des bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; mise en oeuvre de centres des carrières multiservices; certains échanges de données

Utah	le système de réponse vocale peut répondre aux demandes de renseignements	pour les demandes de renseignements et les demandes continues	les chèques portent un code à barres	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	impression centralisée des chèques	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE
Vermont	le système de réponse vocale peut répondre aux demandes de renseignements; mise à l'essai de terminaux libre-service pour les SE	pour les demandes de renseignements et les demandes continues	non	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui - retrace les appels	non	chèques	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données
Virginie	le système de réponse vocale peut répondre aux demandes de renseignements; expérimentation de kiosques pour les SE	pour les demandes de renseignements et les demandes continues	non	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui -envoi des décisions par la poste	non	chèques	presque tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains organismes peuvent avoir accès aux données
Virginie Ouest+	expérimentation de kiosques pour les SE		certain recours au balayage; on envisage l'utilisation d'un système d'imagerie	pour les demandes initiales et les faits relatifs aux demandes				la plupart des bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données
Washington	le système de réponse vocale peut répondre aux demandes de renseignements; expérimentation de kiosques pour les SE	mise en oeuvre d'un système pour les demandes de renseignements et les demandes continues ainsi que les demandes de renseignements sur l'état des demandes	pour les demandes initiales et probablement pour les demandes continues	pour les demandes initiales et les faits relatifs aux demandes	oui	non	chèques	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données
Wisconsin	le système de réponse vocale peut répondre aux demandes de renseignements; expérimentation de postes de travail libre-service pour les SE	pour les demandes de renseignements, les demandes continues et les demandes initiales	un peu	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non		mise à l'essai de centres des carrières multiservices
Wyoming+								tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE

Nota:

SE Se rapporte aux services d'emploi

\+ Indique que certaines informations ont été extraites d'un recueil établi par *l'Interstate Conference of Employment Security Agencies Inc. (ICESA)*, en date d'octobre 1994

TABLE DES MATIÈRES